

## Regulamin Świadczenia Usług „Bezpiecznie aktywni na jesień”

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług dla Osób Polecanych przez Prudential (dalej: „Regulamin”) ma zastosowanie do usług koncertów realizowanych na terenie Polski przez Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dla Osób Polecanych przez Prudential (dalej: „Zamawiający”), dla których został zakupiony Abonament.

### Definicje

Terminy i nazwy użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- 1) **Abonament** – opłacone prawo do skorzystania z usług koncertów objętych Pakietem Usług, organizowanych przez Organizatora Usług, we wskazanym okresie ważności Abonamentu;
- 2) **Abonent** – Osoba Polecona przez Prudential, będący osobą fizyczną, uprawniony do skorzystania z Abonamentu w Okresie Abonamentowym;
- 3) **Awaria roweru** – nagłe i nieprzewidziane nieprawidłowe działanie funkcjonowania elementu mechanicznego roweru, powodujące brak możliwości użytkowania roweru zgodnie z jego przeznaczeniem, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka. Jako awarię roweru uznaje się również awarię ogumienia w postaci:
  - a) przebicia lub pęknięcia opony lub dętki roweru;
  - b) niesprawnego działania wentyli rowerowych;
  - c) innych przyczyn, z powodu których uchodzi powietrze z opony lub dętki;
- 4) **Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna prowadzona przez Organizatora Usług, która organizuje usługi objęte Pakietem Usług. Centrum Pomocy czynne jest całodobowo przez wszystkie dni roku pod numerem telefonu +48 (22) 205 51 13 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z taryfą operatora). W celu skorzystania z usług objętych Umową należy skontaktować się z Centrum Pomocy;
- 5) **Certyfikat** – dokument przekazany przyszłemu Abonentowi przez Prudential potwierdzający nabycie Abonamentu oraz określający jego zakres i czas jego ważności;
- 6) **Lekarz Centrum Pomocy** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza, niebędąca Członkiem rodziny Abonenta, współpracująca z Centrum Pomocy. Informacje udzielone przez Lekarza Centrum Pomocy nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego;
- 7) **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły, wymagający natychmiastowej lub pilnej pomocy medycznej powstały w Okresie Abonamentowym;
- 8) **Nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe i nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależne od woli Abonenta powstałe w Okresie Abonamentowym, w następstwie którego Abonent doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu lub rozstroju zdrowia;
- 9) **Okres Abonamentowy** – wskazany w Certyfikacie okres ważności Abonamentu, który wynosi 3 miesiące, a który rozpoczyna się w wybranej przez Abonenta dacie pomiędzy 1.09.2023 a 30.11.2023 r. Ważność Abonamentu kończy się w dniu wskazanym przez Zamawiającego, który nazwą i datą odpowiada pierwszemu dniu obowiązywania Abonamentu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – w ostatnim dniu tego miesiąca;
- 10) **Organizator Usług** – Europ Assistance Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoskiej 5, 02-675 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000034499, REGON 011827515, NIP 5251032299;
- 11) **Pakiet Usług** – usługi koncertów organizowane przez Organizatora Usług na życzenie Abonenta, dostępne w ramach poszczególnych pakietów, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
- 12) **Rower** – pojazd jednośladowy lub wielośladowy poruszany wyłącznie siłą mięśni rowerzysty za pośrednictwem przekładni mechanicznej wprawianej w ruch nogami, stanowiący własność Abonenta;
- 13) **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 14) **Sprzęt rehabilitacyjny** – wskazany przez Lekarza Centrum Pomocy niewielkich rozmiarów sprzęt pomocniczy umożliwiający przebieg prawidłowej rehabilitacji bądź ułatwiający egzystencję Abonenta (np. poduszki profilowane, kule do chodzenia, drabinkę do mocowania przy łóżku, kulki do ćwiczeń, taśmy rehabilitacyjne czy też wałki);

- 15) Szpital – znajdujący się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, działający zgodnie z prawem polskim zakład opieki zdrowotnej, którego zadaniem jest całodobowa opieka nad chorymi, ich leczenie, przeprowadzanie badań diagnostycznych, wykonywanie zabiegów leczniczych w warunkach stacjonarnych, w specjalnie do tych celów przystosowanych pomieszczeniach, posiadających odpowiednią infrastrukturę, i zatrudniający całodobowo zawodowy, wykwalifikowany personel pielęgniarski i przynajmniej jednego lekarza, utrzymujący stałe miejsca szpitalne dla pacjentów i prowadzący dla nich dzienne rejestry medyczne. W rozumieniu niniejszych OWU szpitalem nie jest dom opieki, hospicjum, ośrodek sanatoryjny i uzdrowiskowy, rehabilitacyjny lub wypoczynkowy, zakład opiekuńczo-leczniczy, ośrodek leczenia uzależnień, szpital sanatoryjny.
- 16) Uszkodzenie Roweru – mechaniczne uszkodzenie Roweru powstałe w wyniku zderzenia Roweru z innymi pojazdami lub osobami, powodujące brak możliwości użytkowania Roweru zgodnie z jego przeznaczeniem.

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji usług concierge dla Abonentów będących Osobami Poleconymi przez Prudential, którzy zaakceptowali Regulamin.
2. Pakiet Usług objętych Abonamentem dotyczy Pomocy Medycznej – zestawu usług pomocy związanych z Nagłym Zachorowaniem i Nieszczęśliwym Wypadkiem oraz Awarią roweru i Uszkodzeniem roweru.
3. Usługi objęte Pakietem realizowane są przez Centrum Pomocy, które organizuje lub pokrywa koszt usług dostawców.
4. Usługi concierge realizowane są w ramach limitów ilościowych w Okresie Abonamentowym oraz kwotowych na pojedynczą usługę, które określone są w tabelach opisujących szczegółowo zakresy usług w ramach poszczególnych Pakietów Usług.
5. Usługi realizowane są wyłącznie na terytorium RP.
6. Możliwość skorzystania z Usługi uzależniona jest od wyrażenia przez Abonenta zgody na przetwarzanie danych szczególnej kategorii (danych medycznych). Zgoda jest wyrażona poprzez kontynuację rozpoczętej rozmowy telefonicznej.

## § 2. Zakres usług

### I. Pomoc medyczna

1. Zakres usługi w Pakiecie Pomoc Medyczna obejmuje zorganizowanie na życzenie Abonenta interwencji specjalisty w razie Nieszczęśliwego Wypadku oraz Nagłego Zachorowania.
2. W przypadku Nagłego Zachorowania lub Nieszczęśliwego Wypadku na terytorium RP Centrum Pomocy organizuje świadczenia pomocy medycznej wskazane poniżej. Centrum Pomocy nie organizuje pomocy medycznej w przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia Abonenta, tj. w sytuacjach wymagających wezwania pogotowia ratunkowego.
3. W ramach usługi Pomoc Medyczna w przypadku uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Abonenta w wyniku Nagłego Zachorowania lub Nieszczęśliwego Wypadku na terenie RP Centrum Pomocy organizuje dla Abonenta następujące usługi:
  - a) Konsultacja specjalistyczna lekarska (ortopeda, neurolog, lekarz rehabilitacji medycznej) – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarza specjalisty ortopedy, neurologa, rehabilitacji medycznej do danego zachorowania, czyli koszty dojazdu do miejsca pobytu honorarium lekarza;
  - b) Konsultacja fizjoterapeutyczna – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty konsultacji fizjoterapeutycznej, która ma na celu np. przeprowadzenie badania funkcjonalnego, określenie metody terapii, ustalenie planu terapii, intensywności i zakresu ćwiczeń, określenie instruktażu do prowadzenia ćwiczeń w warunkach domowych, określenie profilaktyki w zakresie zapobiegania urazów podczas uprawiania sportów itp.;
  - c) Zabiegi fizjoterapeutyczne – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty zabiegów fizjoterapeutycznych (zgodnie z zaleceniami lekarza prowadzącego);
  - d) Transport medyczny – w przypadkach niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego:
    - 1) z miejsca zamieszkania/pobytu do najbliższego szpitala, który może udzielić wymaganej pomocy;
    - 2) ze szpitala do miejsca zamieszkania/ pobytu (jeśli pobyt w szpitalu trwał dłużej niż 7 dni),
  - e) Dostarczenie niezbędnego sprzętu ortopedycznego/pomocniczego do miejsca jego pobytu – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dostarczenia Abonentowi przepisanego przez lekarza sprzętu ortopedycznego/pomocniczego, w sytuacji, gdy Abonent powinien leżeć, zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza. Koszt sprzętu ortopedycznego/pomocniczego pokrywa Abonent.
4. Centrum pomocy organizuje na życzenie Abonenta:
  - wizytę u dietetyka;
  - sesję z trenerem osobistym.Koszty usług zorganizowanych na życzenie Abonenta są ponoszone przez niego.
5. Poza usługami wskazanymi w ust. 4 Centrum Alarmowe na życzenie Abonenta udostępni informacje:
  - dane teleadresowe klubów sportowych/fitness;
  - dane teleadresowe / linki do stron sklepów ze sprzętem sportowym/fitness/rowerowych;
  - dane teleadresowe do serwisów rowerowych;
  - dane teleadresowe placówek medycznych świadczących leczenie/rehabilitację ortopedyczną;
  - dane teleadresowe / linki do stron sklepów ze sprzętem ortopedycznym/pomocniczym.

## II. Awaria lub uszkodzenie roweru

W przypadku Uszkodzenia roweru lub Awarii roweru Abonent uprawniony jest do transportu Roweru. Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty transportu Roweru oraz Abonenta z miejsca zdarzenia do miejsca pobytu albo do najbliższego serwisu rowerowego, nie dalej niż 25 km od miejsca zdarzenia. Transport Roweru oraz Abonenta organizowany jest wyłącznie po Droгах publicznych. Abonentowi przysługuje jedno świadczenie w okresie abonamentowym.

### § 3. Wyłączenia z zakresu usług

- Zakres usług objętych Abonamentem Pomocą Medyczną nie obejmuje przypadków, kiedy Nagłe Zachorowanie, Nieszczęśliwy Wypadek, Awaria Roweru lub Uszkodzenie roweru powstały:
  - wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji,
  - wskutek reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu,
  - w związku z umyślnym działaniem Abonenta.
- Zakres usług objętych Abonamentem nie obejmuje organizacji usług, które mają związek z:
  - operacjami kosmetycznymi lub plastycznymi, z wyjątkiem przypadków, gdy ich przeprowadzenie spowodowane było koniecznością usunięcia następstw nieszczęśliwych wypadków lub nagłym zachorowaniem,
  - operacjami zmiany płci, pozbawienia płodności, usunięcia ciąży, sztucznego zapłodnienia lub innego sposobu leczenia niepłodności, pobrania narządów lub tkanek do przeszczepu,
  - chorobą psychiczną, depresją, zaburzeniami psychicznymi Abonenta,
  - samookaleczeniem lub usiłowaniem popełnienia przez Abonenta samobójstwa,
  - wadami wrodzonymi i schorzeniami będącymi ich skutkiem,
  - kataklizmami naturalnymi,
  - uprawianiem przez Abonenta sportów o charakterze ekstremalnym, a w szczególności: uprawiania baloniarstwa, lotnictwa, szybownictwa, paralotniarstwa, pilotowania jakichkolwiek samolotów silnikowych, sportów motorowych i motorowodnych, raftingu lub innych sportów wodnych na rzekach górskich, sportów walki, sportów spadochronowych, skoków narciarskich, wspinaczki wysokogórskiej lub skalnej, speleologii, skoków do wody, nurkowania przy użyciu specjalistycznego sprzętu, skoków na gumowej linie, myślistwa, jazdy konnej, jazdy na nartach wodnych oraz jazdy z wykorzystaniem wszystkich pojazdów poruszających się po śniegu lub lodzie, udziałem Abonenta w wyścigach lub rajdach pojazdów lądowych, śródlądowych, morskich lub powietrznych oraz w przygotowaniu do nich,
  - wypadkiem lotniczym zaistniałym w czasie przebywania przez Abonenta na pokładzie innego samolotu niż samolot pasażerskich licencjonowanych linii lotniczych.
- Z zakresu usług objętych Abonamentem wyłączona jest organizacja interwencji medycznej lub hospitalizacji, która jest związana z:
  - planowym leczeniem;
  - koniecznością odbycia wizyt kontrolnych;
  - rekonwalescencją lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
  - leczeniem stomatologicznym i protetycznym;
  - leczeniem chorób przewlekłych;
  - nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Abonenta lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej.
- Centrum Pomocy nie realizuje usług poza terytorium RP oraz w sytuacji, w której wymagana jest interwencja pogotowia ratunkowego, służb ratownictwa specjalistycznego (WOPR, GOPR, TOPR itp.).

### § 4. Limity

- Poniższa tabela określa maksymalne limity ilościowe oraz kwotowe na jedną usługę w Okresie Abonamentowym:

| Sytuacja, w jakiej realizowana jest usługa                                                                | Usługa                                                                                                                                                 | Limit         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia Abonenta w wyniku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku | Konsultacja specjalistyczna lekarska                                                                                                                   | 2 x 500 PLN   |
|                                                                                                           | Konsultacja fizjoterapeutyczna                                                                                                                         | 2 x 500 PLN   |
|                                                                                                           | Zabiegi fizjoterapeutyczne                                                                                                                             | Max. 1000 PLN |
|                                                                                                           | Transport medyczny do/ze szpitala                                                                                                                      | 1 x 1000 PLN  |
|                                                                                                           | Zaopatrzenie w niezbędny sprzęt ortopedyczny/pomocniczy                                                                                                | 1 x 500 PLN   |
| Na życzenie Abonenta                                                                                      | Organizacja wizyty u dietetyka                                                                                                                         | 2 razy        |
|                                                                                                           | Organizacja sesji z trenerem osobistym                                                                                                                 | 2 razy        |
| Awaria lub uszkodzenie roweru                                                                             | Transport roweru oraz Abonenta z miejsca zdarzenia do miejsca pobytu albo do najbliższego serwisu rowerowego, nie dalej niż 25 km od miejsca zdarzenia | 1 x 500 PLN   |

|                      |                                                                                        |            |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Na życzenie Abonenta | Dane teleadresowe klubów sportowych/fitness                                            | Bez limitu |
|                      | Dane teleadresowe / linki do stron sklepów ze sprzętem sportowym/fitness/rowerowym     | Bez limitu |
|                      | Dane teleadresowe do serwisów rowerowych                                               | Bez limitu |
|                      | Dane teleadresowe placówek medycznych świadczących leczenie/rehabilitację ortopedyczną | Bez limitu |
|                      | Dane teleadresowe / linki do stron sklepów ze sprzętem ortopedycznym/pomocniczym       | Bez limitu |

## § 5. Opłaty

Abonament jest w całości opłacony przez Zamawiającego w zakresie usług wskazanych w Regulaminie.

## § 6. Postępowanie w przypadku woli skorzystania z usług

- W przypadku potrzeby skorzystania z usług objętych Pakietem Usług Abonent powinien:
  - skontaktować się z Centrum Pomocy pod numerem telefonu: +48 (22) 205 51 13, dostępnym z telefonów stacjonarnych, komórkowych i z zagranicy,
  - podać przy kontakcie z Centrum Pomocy następujące informacje:  
unikalny numer pakietu przekazany Abonentowi przez Zamawiającego, a także dane i informacje wymagane do realizacji świadczenia, w tym:
    - numer PESEL;
    - imię i nazwisko,
    - krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
    - numer telefonu do skontaktowania się z Abonentem lub wskazaną przez niego osobą;
    - inne informacje niezbędne konsultantowi Centrum Pomocy do zorganizowania usług w ramach Pakietu.
- Do realizacji zgłoszenia niezbędna jest zgoda Abonenta na przetwarzanie danych osobowych, którą Abonament składa w chwili kontaktu z Centrum Pomocy w celu skorzystania z usług objętych Regulaminem.

## § 7. Reklamacje

- Abonent uprawniony jest do wniesienia reklamacji dotyczącej świadczonych usług. Reklamacja może być złożona:
  - Pisemnie na adres email: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl) lub na adres: Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”,
  - telefonicznie pod numerem telefonu +48 (22) 205 51 13.
- Organizator Usług rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni.
- Abonentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

## § 8. Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1.09.2023 roku.