

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED – Pełna Opieka dla klientów indywidualnych KOD OI/2PONH3

Spis treści

§1 Z kim zawierasz Umowę?.....	2
§2 Definicje.....	2
§3 Co jest przedmiotem Umowy?.....	5
§4 Jak skorzystać z ubezpieczenia?	5
§5 Czego wymagamy do zawarcia Umowy?.....	6
§6 Na jak długo zawierasz Umowę i od kiedy obowiązuje ubezpieczenie?.....	6
§7 Jakie warunki Umowy możesz zmienić w trakcie jej obowiązywania i jak to zrobić?.....	6
§8 Kiedy możesz odstąpić od Umowy lub ją rozwiązać?.....	7
§9 Do kiedy obowiązuje Umowa?.....	7
§10 Jaka jest wysokość Składki i jak ją opłacić?.....	7
§11 Jakie mamy obowiązki wobec Ciebie?.....	7
§12 Jakie obowiązki mają Ubezpieczający i Ubezpieczony wobec nas?.....	7
§13 Co to jest okres karencji i jaka jest jego długość?.....	8
§14 Jakie są wyłączenia z ubezpieczenia, które spowodują, że nie zrealizujemy Świadczenia?.....	8
§15 W jaki sposób możesz złożyć reklamację?.....	10
§16 W jakim celu przetwarzamy dane osobowe?.....	10
§17 Postanowienia końcowe.....	13

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO OWU

Załącznik nr 1	do Ogólnych warunków ubezpieczenia szpitalnego LUX MED – Pełna Opieka (kod OI/2PONH3), zakres Świadczeń dla Głównego Ubezpieczonego, Partnera i Pełnoletniego Dziecka.
Załącznik nr 2	do Ogólnych warunków ubezpieczenia szpitalnego LUX MED – Pełna Opieka (kod OI/2PONH3), zakres Świadczeń dla Niepełnoletniego Dziecka.
Załącznik nr 3	do Ogólnych warunków ubezpieczenia szpitalnego LUX MED – Pełna Opieka (kod OI/2PONH3), Klauzula obowiązku informacyjnego LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce



luxmed.pl

LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce
ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa
t: 22 450 45 00, 22 450 50 10, f: 22 331 85 85

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000395438

NIP: 108 001 14 94, REGON: 145156729
Wysokość kapitału zakładowego: 5 800 000,00 euro

Informacje zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED dla klientów indywidualnych – Pełna Opieka (KOD OI/2PONH3)

Rodzaj informacji	Numer zapisu w OWU
Przesłanki, które zobowiązują nas do wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	<ul style="list-style-type: none"> §3, §4 ust. 1, 2, 4, 6
Ograniczenia oraz wyłączenia naszej odpowiedzialności uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	<ul style="list-style-type: none"> §4 ust. 3, §5 ust. 2, §13, §14 <p>Załącznik nr 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Część I §1 ust. 1 pkt b, ust. 2 pkt. b, ust. 3 pkt. b, ust. 4 pkt. b, ust. 5 pkt. b, ust. 6 pkt. b, ust. 7 pkt. b, ust. 8 pkt. b, ust. 9 pkt. b, ust. 10 pkt. b, ust. 11 pkt. b, §3 ust. 2, §4 ust. 2-3, §5 ust. 3, §6 ust. 2-4, §7 ust. 3-4 Część II ust. 2, 4-5 <p>Załącznik nr 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Część I §1 ust. 1 pkt b, ust. 2 pkt. b, ust. 3 pkt. b, ust. 4 pkt. b, ust. 5 pkt. b, §2 ust. 2-3, §3 ust. 3, §4 ust. 2-4, §5 ust. 3-4

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED

– Pełna Opieka dla klientów indywidualnych

KOD OI/2PONH3

§1 Z kim za wierzysz Umowę?

Umowę Ubezpieczenia zawierasz Ty (dalej **Ubezpieczający**) z nami: LMG Försäkrings AB S.A. z siedzibą w Sztokholmie (102 51), Box 27093, Szwecja, działającą w Polsce poprzez oddział LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (nasze pełne dane jako **Ubezpieczyciela** znajdują się w §2 ust. 21).

§2 Definicje

W OWU używamy ról rodzaju męskiego (np. Ubezpieczający zamiast Ubezpieczający / Ubezpieczająca albo Ubezpieczający/ąca), żeby zapewnić czytelność dokumentu. Za każdym razem zwracamy się do odbiorcy niezależnie od jego płci.

1. **Choroba** – nieprawidłowy według ogólnie uznanej wiedzy medycznej stan fizyczny lub psychiczny organizmu.
2. **Choroba Rzadka** – schorzenie, które wg rozporządzenia (WE) nr 141/2000 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 grudnia 1999 r. w sprawie sierocych produktów leczniczych, występuje z częstością niższą niż 5 na 10 000 osób w populacji. Jest najczęściej uwarunkowane genetycznie i ma przewlekły oraz często ciężki przebieg. Prowadzi przedwcześnie do zgonu lub powoduje niepełnosprawność. Zazwyczaj ujawnia się w wieku dziecięcym.
3. **Ciąża Wysokiego Ryzyka** – ciąża, w której występują czynniki ryzyka ze strony matki lub płodu, zwiększające częstotliwość powikłań przebiegu ciąży i porodu, które są zagrożeniem dla zdrowia lub życia matki lub płodu, wymagające w rozumieniu niniejszej Umowy opieki albo rozwiązania w ośrodku III poziomu opieki perinatalnej.
4. **Drobny Uraz** – uraz, który wymaga pomocy chirurgicznej lub ortopedycznej, ale nie wymaga Hospitalizacji, ani procedur medycznych w reżimie sali operacyjnej.
5. **Hospitalizacja** – pobyt na oddziale szpitalnym, mający na celu przeprowadzenie diagnostyki, przyjęcie porodu lub leczenie, w tym przeprowadzenie operacji spowodowanych Nieszczęśliwym Wypadkiem lub Chorobą. Hospitalizacja obejmuje:
 - a. **Hospitalizację Planową** – pobyt na oddziale szpitalnym, który:
 - I. odbywa się w wyznaczonym terminie;
 - II. może zostać odroczone o co najmniej 24 godziny od momentu stwierdzenia jego konieczności z zastrzeżeniem, że odroczenie nie może przekroczyć terminu, po którym może nastąpić, możliwe do przewidzenia, ciężkie pogorszenie stanu zdrowia lub znaczące zmniejszenie szans na powrót do zdrowia.
 - b. **Hospitalizację Pilną** – pobyt na oddziale szpitalnym, który nie może zostać odroczone.
6. **Izba Przyjęć** - dział Szpitala, który:
 - a. kwalifikuje pacjentów do Hospitalizacji;
 - b. udziela porady i pomocy doraźnej pacjentom niezakwalifikowanym do Hospitalizacji;
 - c. przygotowuje dokumenty niezbędne do rejestracji Hospitalizacji;
 - d. przekazuje pacjenta pod opiekę zespołu oddziału szpitalnego.
7. **Koordinator Opieki Szpitalnej** (także KOS) – nasz pracownik, którego zadaniem jest obsługa Ubezpieczonego przy realizacji Umowy w ramach Koordynacji Opieki Szpitalnej.
8. **Lekarz** – osoba, która posiada wymagane kwalifikacje i uprawnienia, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w tym w szczególności ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarzy i lekarza dentysty (Dz. U. z 2019 poz. 537 z późn. zm.).
9. **Miesiąc Polisy** – miesięczny okres rozpoczynający się w pierwszym dniu Okresu Ochrony, a każdy kolejny rozpoczyna się tego samego dnia miesiąca kolejnego (np. dla Umowy obowiązującej od 15 lipca, każdy Miesiąc Polisy zaczyna się od 15 dnia miesiąca). Jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym nie występuje dzień, w którym powinien kończyć się Miesiąc Polisy, trwa on do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego (np. Miesiąc Polisy zaczynający się 31 marca kończy się 30 kwietnia).
10. **Nieszczęśliwy Wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przez przyczynę niezależną od woli ani stanu zdrowia Ubezpieczonego, w którym Ubezpieczony doznał obrażeń fizycznych ciała lub naruszenia struktur anatomicznych układu

- mięśniowo - szkieletowego. Nieszczęśliwym Wypadkiem nie jest nagła Choroba.
11. **Okres Ochrony** – okres, w którym ponosimy odpowiedzialność w stosunku do Ubezpieczonego za zdarzenia objęte Umową.
 12. **Operator** – podmiot koordynujący w naszym imieniu udzielanie Świadczeń.
 13. **Opieka Doraźna** – świadczenie medyczne na rzecz osób, których stan zdrowia uległ nagłemu pogorszeniu a brak pomocy medycznej udzielonej niezwłocznie mógłby skutkować dalszym pogorszeniem. Szczegółowy zakres Opieki Doraźnej, w tym wskazanie sytuacji, w których nie możemy jej zapewnić, jest opisany w Załączniku nr 1 (Część I, §7) oraz Załączniku nr 2 (Część I, §7) do OWU. Opieka Doraźna kończy się zaleceniami dotyczącymi dalszego postępowania, uzależnionymi od stanu zdrowia Ubezpieczonego.
 14. **Przychodnia** – podmiot leczniczy udzielający świadczeń ambulatoryjnych w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, działający na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej, realizujący Świadczenia w oparciu o OWU.
 15. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy.
 16. **Składka** – kwota należna nam z tytułu Umowy. Jej wysokość i termin płatności są określone w Polisie.
 17. **Szpital** – podmiot leczniczy udzielający świadczeń szpitalnych w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, działający na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej, realizujący Świadczenia w oparciu o OWU. Definicja Szpitala w rozumieniu OWU obejmuje również przychodnie wchodzące w skład Szpitala.
 18. **Świadczenie** – świadczenie, które zostało objęte zakresem niniejszej Umowy i na które składają się:
 - a. **Świadczenie Szpitalne** – świadczenie medyczne związane z Hospitalizacją lub Opieką Doraźną, udzielane przez Szpital, a w niektórych sytuacjach również przez Przychodnię. Szczegółowy Zakres Świadczenia Szpitalnego jest opisany w Załączniku nr 1 (Część I) oraz Załączniku nr 2 (Część I) do OWU;
 - b. **Szpitalny Przegląd Zdrowia (także Przegląd)** - świadczenia z zakresu diagnostyki obrazowej, laboratoryjnej i konsultacji specjalistycznych, udzielane przez Szpital. Ma na celu profilaktykę zdrowotną. Szczegółowy zakres Szpitalnego Przeglądu Zdrowia jest opisany w Załączniku nr 1 (Część II) do OWU;
 - c. **Koordinację Opieki Szpitalnej** – zakres świadczeń opisany w Załączniku nr 1 (Część III) oraz Załączniku nr 2 (Część II) do OWU.
 19. **Transport Medyczny** – obejmuje transport kołowy:
 - a. z miejsca pobytu Ubezpieczonego do Szpitala, wynikający z potwierdzonych przez nas wskazań medycznych (niemożność samodzielnego poruszania się z przyczyn medycznych, konieczność ciągłej opieki i nadzoru medycznego);
 - b. transport międzyszpitalny w przypadku, gdy zlecimy transport medyczny do innej jednostki w ramach kontynuacji leczenia objętego zakresem ubezpieczenia, a także do innego najbliższego Szpitala w ramach kontynuacji leczenia w sytuacji, gdy dalsza diagnostyka leczenia wykracza poza zakres naszej odpowiedzialności;
 - c. transport ze Szpitala do miejsca pobytu Ubezpieczonego, wynikający z potwierdzonych przez nas wskazań medycznych.
 20. **Ubezpieczony** – Główny Ubezpieczony lub Współubezpieczony. Jeżeli w OWU występuje termin Ubezpieczony oznacza to, że dotyczy on zarówno Głównego Ubezpieczonego, jak i Współubezpieczonego.
 - a. **Główny Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rachunek której zawarto Umowę, zamieszkała na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, która w dniu rozpoczęcia ochrony miała ukończone 18 i nie miała ukończonych 70 lat.
 - b. **Współubezpieczony** – osoba fizyczna, wskazana przez Ubezpieczającego we Wniosku Ubezpieczeniowym, której zdrowie obejmujemy ochroną w ramach Umowy. Współubezpieczonym może być:
 - I. **Partner** – współmałżonek lub osoba prowadząca z Głównym Ubezpieczonym wspólne gospodarstwo domowe, niezłączona pokrewieństwem, przysposobieniem lub powinowactwem, która w dniu rozpoczęcia ochrony miała ukończone 18 i nie miała ukończonych 70 lat.
 - II. **Dziecko** – Dziecko Pełnoletnie i Dziecko Niepełnoletnie
 - **Dziecko Niepełnoletnie** – dziecko własne lub przysposobione Głównego Ubezpieczonego lub Partnera, które nie ukończyło 18 lat. Osobą uprawnioną do składania oświadczeń w imieniu Dziecka Niepełnoletniego jest opiekun prawny.
 - **Dziecko Pełnoletnie** - dziecko własne lub przysposobione Głównego Ubezpieczonego lub Partnera, które ukończyło 18 lat.

21. **Ubezpieczyciel** - LMG Försäkrings AB S.A. z siedzibą w Sztokholmie (102 51), Box 27093, Szwecja, zarejestrowana w Urzędzie Rejestracji Przedsiębiorstw pod numerem 516406-0831, kapitał akcyjny: 5 800 000 Euro opłacony w całości, działająca w Polsce poprzez oddział LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000395438, NIP: 1080011494 będąca dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
22. **Umowa Ubezpieczenia** (także **Umowa**) – umowa zawarta na podstawie niniejszych warunków ubezpieczenia. Treść Umowy Ubezpieczenia stanowią niniejsze OWU wraz z Załącznikami 1 i 2 oraz Polisa.
23. **Uraz Wielonarządowy** (politrauma) – uraz obejmujący jednocześnie kilka układów lub narządów i powodujący uszkodzenia przynajmniej dwóch okolic ciała w znacznym stopniu, stanowiąc możliwość zaburzenia stabilności krążeniowo-oddechowej osoby poszkodowanej. Każde z tych obrażeń może stanowić stan bezpośrednio zagrażający życiu. W szczególności taki uraz obejmuje stany wymagające pilnych interwencji torakochirurgicznych, neurochirurgicznych oraz pobytu w warunkach oddziału anestezjologii i intensywnej terapii.
24. **Wniosek Ubezpieczeniowy** (także **Wniosek**) – Twoja propozycja zawarcia Umowy, którą składasz elektronicznie, telefonicznie lub pisemnie na przygotowanym przez nas formularzu.
25. **Wyczynowe Uprawianie Sportu** - uprawianie dyscyplin sportowych wymagających aktywności fizycznej, obejmujące: uczestnictwo w treningach w ramach klubu, związku lub stowarzyszenia sportowego, a także uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych, udział we współzawodnictwie sportowym (zawody, mecze, turnieje, inne imprezy o charakterze sportowym) oraz sportowych obozach kondycyjnych lub szkoleniowych. Dotyczy również wypraw do miejsc o ekstremalnych warunkach klimatycznych lub przyrodniczych. Wyczynowym Uprawianiem Sportu nie jest Rekreacyjne Uprawianie Sportu.
26. **Rekreacyjne Uprawianie Sportu** - uprawianie dyscyplin sportowych w wolnym czasie wymagających aktywności fizycznej, ale którego celem jest wyłącznie wypoczynek i/lub regeneracja sił psychofizycznych, utrzymanie dobrego stanu zdrowia. Obejmuje również, w rozumieniu niniejszej Umowy, uprawianie dyscyplin sportowych przez dzieci do 18 roku życia w ramach klubu, klasie lub szkole sportowej.
27. **Wysokospecjalistyczne Metody Leczenia i Diagnostyki** – najbardziej zaawansowane technicznie lub o dużej rozległości metody lecznicze, chirurgia robotyczna, zabiegi operacyjne dotyczące jelit, trzustki i wątroby, naczyń tętniczych, leczenie endometriozy, Funkcjonalne Endoskopowe Operacje Zatok, zabiegi wymagające użycia materiałów wszczepialnych, implantów lub endoprotez, zabiegi neurochirurgiczne dotyczące kręzków międzykręgowych, zabiegi z użyciem kleju naczyniowego oraz diagnostyka za pomocą skanerów PET-CT / PET-MRI, badania scyntygraficzne, badania MRI serca. Badania diagnostyczne, o których mowa w niniejszym ustępie dotyczą przygotowania do planowanej Hospitalizacji lub opieki medycznej po Hospitalizacji. W uzasadnionych medycznie przypadkach badania diagnostyczne mogą być realizowane doraźnie w trakcie Hospitalizacji objętej ubezpieczeniem, z zastrzeżeniem, że diagnostyka i leczenie, których cel może być osiągnięty w warunkach ambulatoryjnych są wyłączone zgodnie z zapisami Załącznika nr 1 §1 ust. 1 pkt b ppkt I oraz Załącznika nr 2 §1 ust. 1 pkt b ppkt II.

§3 Co jest przedmiotem Umowy?

1. Przedmiotem ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Umowy jest zdrowie Ubezpieczonego. Jeżeli zawierasz Umowę i dotyczy ona Twojego zdrowia, jesteś zarówno Ubezpieczającym, jak również Ubezpieczonym.
2. Ubezpieczony może skorzystać z ubezpieczenia w zakresie Świadczenia Szpitalnego w razie następujących zdarzeń:
 - a. otrzymanie skierowania na leczenie szpitalne (datą zdarzenia jest data wystawienia skierowania);
 - b. ciąża (datą zdarzenia jest data planowanego porodu wpisana w karcie ciąży, w przypadku dwóch dat jest to data wcześniejsza);
 - c. wystąpienie Drobnego Urazu lub stanu zdrowia wymagającego Opieki Doraźnej (datą zdarzenia jest dzień wystąpienia Drobnego Urazu lub pogorszenia stanu zdrowia).
3. Odpowiadamy za zdarzenia, które mają miejsce w Okresie Ochrony.
4. Jeżeli przez minimum 2 lata nieprzerwanego Okresu Ochrony nie miało miejsca żadne ze zdarzeń wymienionych w ust. 2, Ubezpieczony może skorzystać ze Szpitalnego Przehłądu Zdrowia.
5. W ramach Umowy zapewniamy również Koordynację Opieki Szpitalnej, której celem jest wsparcie Ubezpieczonego w zakresie korzystania z ubezpieczenia.

6. Szczegółowy zakres Świadczeń wymienionych w ust. 2-5 znajdziesz się w następujących załącznikach do OWU:
 - a. Załącznik nr 1 – zakres Świadczeń dla Głównego Ubezpieczonego, Partnera i Pełnoletniego Dziecka;
 - b. Załącznik nr 2 – zakres Świadczeń dla Niepełnoletniego Dziecka.
7. Zawierając Umowę możesz wybrać jeden z poniższych wariantów ochrony:
 - a. Indywidualny – dla Głównego Ubezpieczonego;
 - b. Partnerski – dla Głównego Ubezpieczonego i jednego Współubezpieczonego;
 - c. Rodzinny – dla Głównego Ubezpieczonego i dowolnej liczby Współubezpieczonych.
8. Świadczenia są udzielane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w lokalizacjach wskazanych przez nas, których pełna lista znajduje się na stronie www.opiekaszpitalna.luxmed.pl. Lista lokalizacji zawiera zakres Świadczeń Szpitalnych, jakie dana placówka realizuje.

§4 Jak skorzystać z ubezpieczenia?

1. Aby skorzystać ze Świadczeń, Ubezpieczony powinien powiadomić Koordynatora Opieki Szpitalnej o zdarzeniu objętym Umową. Dane kontaktowe do KOS przekazujemy w Polisie.
2. Do podjęcia decyzji o realizacji Świadczenia potrzebujemy następujących dokumentów:
 - a. kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku o realizację Świadczenia;
 - b. kopii skierowania do szpitala oraz kopii posiadanej dokumentacji medycznej w przypadku Hospitalizacji Planowej;
 - c. kopii posiadanej dokumentacji medycznej dotyczącej ciąży oraz zaświadczenia wydanego nie wcześniej niż początek trzeciego trymestru od lekarza prowadzącego, że ciąża nie jest Ciężką Wysoką Rzykiem, jeśli wniosek dotyczy Świadczenia położniczo-neonatologicznego.
3. Zrealizujemy Świadczenie Szpitalne, jeżeli wniosek o realizację Świadczenia zostanie do nas złożony nie później niż 30 dni po wystawieniu skierowania do szpitala.
4. W przypadku Drobego Urazu lub Opieki Doraźnej, traktujemy zgodę na podjęcie leczenia jako złożenie wniosku o realizację Świadczenia.
5. W określonych sytuacjach skorzystanie z ubezpieczenia nie będzie możliwe. Jest to związane z okresem karencji (opisany w § 13) oraz wyjątkowymi sytuacjami ograniczenia naszej odpowiedzialności (opisane w § 14).
6. Jeżeli do określenia czy Ubezpieczonemu przysługuje Świadczenie potrzebne będą dodatkowe dokumenty informacje, dodatkowe badania lub konsultacje lekarskie poinformujemy o tym Ubezpieczonego składającego wniosek. Informację prześlemy pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę.
7. Rozpoczniemy realizację Świadczenia nie później niż 30 dni od otrzymania wniosku o realizację Świadczenia, w uzgodnionym z Ubezpieczonym terminie. Ubezpieczony może wskazać inny, późniejszy termin.
8. Ustalenie czy Ubezpieczonemu przysługuje Świadczenie może być niemożliwe w terminie określonym w ust. 7. W takiej sytuacji rozpoczniemy Świadczenie w terminie 14 dni od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, przy zachowaniu należytej staranności.
9. Weryfikując wniosek o realizację Świadczenia i załączoną dokumentację medyczną możemy ustalić, że Świadczenie nie przysługuje Ubezpieczonemu. Poinformujemy o tym na piśmie Ubezpieczonego składającego wniosek i wskażemy okoliczności oraz podstawę prawną, które uzasadniają odmowę. Przekażemy też, że Ubezpieczony, który nie zgadza się z decyzją, może dochodzić roszczeń na drodze sądowej.
10. W przypadku Drobego Urazu lub Opieki Doraźnej weryfikujemy wniosek pod kątem zasadności zgłoszonego roszczenia niezwłocznie po jego otrzymaniu. Informację o uznaniu lub odmowie roszczenia przekazujemy osobie zgłaszającej zdarzenie.
11. Świadczenie Opieki Doraźnej realizujemy niezwłocznie po uznaniu przez nas roszczenia.

§5 Czego wymagamy do zawarcia Umowy?

1. Umowę możesz zawrzeć z nami po podaniu przez Ciebie i przez Ubezpieczonych wszystkich znanych Wam informacji i okoliczności, które są wymagane we Wniosku Ubezpieczeniowym oraz innych informacji niezbędnych do zawarcia Umowy, o które zapytamy przed jej zawarciem.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które powstały z powodu niepoinformowania nas o istotnych kwestiach związanych ze stanem zdrowia Ubezpieczonego.
3. Przyjmujemy Wnioski, które są kompletne i poprawnie wypełnione.
4. Możesz złożyć Wniosek przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
5. Jeżeli Wniosek Ubezpieczeniowy nie będzie zawierał wszystkich wymaganych informacji lub

dokumentów, wtedy niezwłocznie zawiadomimy Cię o tym i poprosimy o ich uzupełnienie.

6. Jeżeli informacje lub dokumenty nie zostaną uzupełnione we wskazanym przez nas terminie, nie dojdzie do zawarcia Umowy.
7. Na etapie weryfikacji stanu zdrowia Ubezpieczonego możemy poprosić Cię o dostarczenie dodatkowych dokumentów lub informacji.
8. Na podstawie przeprowadzonej oceny ryzyka możemy:
 - a. zawrzeć Umowę, potwierdzeniem czego będzie wystawienie Polisy;
 - b. zaproponować zmienione warunki Umowy;
 - c. odmówić zawarcia Umowy.
9. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą opłacenia pierwszej Składki oraz akceptacji przez nas Wniosku Ubezpieczeniowego. Datę zawarcia Umowy oraz datę jej wejścia w życie znajdziesz na Polisie.

§6 Na jak długo zawierasz Umowę i od kiedy obowiązuje ubezpieczenie?

1. Umowę zawierasz na okres 12 miesięcy.
2. Ubezpieczony jest objęty ubezpieczeniem od dnia, w którym zaczyna się Okres Ochrony. Datę początku Okresu Ochrony znajdziesz na Polisie.
3. Umowa zostaje automatycznie przedłużona na kolejne 12 miesięcy, z zastrzeżeniem ust. 4-6.
4. Przy przedłużeniu Umowy na kolejny roczny okres, mamy prawo zaproponować zmianę wysokości Składki. Propozycję zmiany Składki wyślemy Tobie na co najmniej 60 dni przed końcem bieżącego rocznego okresu obowiązywania Umowy.
5. Brak Twojej odpowiedzi w terminie do 14 dni przed datą rozpoczęcia kolejnego rocznego okresu trwania Umowy jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na zmianę wysokości Składki i nie wymaga zmiany Umowy. Jeśli nie zgodzisz się na zmianę Składki i poinformujesz nas o tym, Umowa wygaśnie z końcem bieżącego rocznego okresu obowiązywania Umowy.
6. Umowa nie zostanie przedłużona na kolejny roczny okres, jeśli najpóźniej na 10 dni przed końcem jej obowiązywania, przynajmniej jedna ze stron złoży drugiej stronie oświadczenie wyrażające brak zgody na przedłużenie.

§7 Jakie warunki Umowy możesz zmienić w trakcie jej obowiązywania i jak to zrobić?

1. W każdym czasie trwania Umowy możesz dodać nowych Współubezpieczonych do Umowy,

wyłączyć Współubezpieczonych z Umowy, również jeżeli powoduje to zmianę wariantu ochrony, z zastrzeżeniem, że wyłączenie danego Współubezpieczonego z Umowy może nastąpić raz w każdym dwunastomiesięcznym okresie obowiązywania Umowy.

2. Ponowne zgłoszenie do Umowy osoby, która wcześniej została wyłączona jest możliwe po upływie 12 miesięcy od daty jej wyłączenia.
3. Możesz zmienić częstotliwość opłacania Składki w rocznicę Umowy.
4. Zmiana warunków Umowy wprowadzana jest na Twój wniosek i wymaga naszej akceptacji. Zmianę potwierdzamy aneksem do Polisy, który wystawimy nie później niż 14 dni od:
 - a. daty otrzymania wniosku o dodanie lub wyłączenie Współubezpieczonego;
 - b. daty rocznicy.
5. Zmienione warunki ubezpieczenia obowiązują od dnia wskazanego w aneksie do Polisy. Jednocześnie, nie może to być wcześniej niż następnego dnia po dniu, w którym otrzymaliśmy od Ciebie pierwszą Składkę w wysokości odpowiadającej nowemu zakresowi.

§8 Kiedy możesz odstąpić od Umowy lub ją rozwiązać?

1. Możesz odstąpić od Umowy w ciągu 30 dni od daty jej zawarcia. W przypadku zawarcia Umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, możesz od niej odstąpić w terminie 30 dni od dnia otrzymania potwierdzenia warunków ochrony ubezpieczeniowej i informacji wymaganych przepisami przy zawarciu umów na odległość. Otrzymasz zwrot wpłaconej Składki w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymamy oświadczenie o odstąpieniu. Składka zostanie pomniejszona o należność za okres, w którym udzieliliśmy ochrony.
2. Po upływie terminu wskazanego w ust. 1, masz prawo wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia. Możesz to zrobić wysyłając stosowne oświadczenie na adres naszej siedziby: 02-678 Warszawa, ul. Szturmowa 2 lub na adres poczty elektronicznej: bok@luxmed.pl.
3. Rozwiązanie Umowy nastąpi z ostatnim dniem Miesiąca Polisy, w którym upłynie miesiąc od daty otrzymania przez nas Twojego oświadczenia, o którym mowa w ust. 2. Możesz też wskazać inny, późniejszy termin.
4. Umowę możemy wypowiedzieć, jeśli nie opłacisz Składki w ustalonym terminie, a upłynie dodatkowy termin 7 dni wynikający z naszego wezwania do

zapłaty. W wezwaniu podamy informację, że brak zapłaty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy.

§9 Do kiedy obowiązuje Umowa?

- Umowa ulega zakończeniu:
 - następnego dnia roboczego po dniu, w którym otrzymaliśmy odstąpienie od Umowy zgodnie z §8 ust. 1;
 - w dniu rozwiązania Umowy zgodnie z §8 ust. 3;
 - gdy upłynie ostatni dzień 7-dniowego terminu na zapłatę kolejnej raty Składki, o którym mowa w §8 ust. 4;
 - ostatniego dnia okresu obowiązywania Umowy, jeżeli nie zostanie ona przedłużona na kolejny 12-miesięczny okres;
 - ostatniego dnia rocznego okresu Umowy, w którym Ubezpieczony skończył 71 lat;
 - w dniu zgonu Ubezpieczonego;
 - w dniu zgonu Ubezpieczającego. W takim przypadku Ubezpieczony może wejść w prawa i obowiązki Ubezpieczającego wynikające z Umowy, po uzyskaniu naszej zgody.
- Dzień zakończenia Umowy jest jednocześnie datą końca Okresu Ochrony.
- W odniesieniu do Współubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa wygasa również z dniem wyłączenia go z Umowy w oparciu o zapisy §7.

§10 Jaka jest wysokość Składki i jak ją opłacić?

- Składkę za ubezpieczenie możesz opłacać miesięcznie, kwartalnie, półrocznie lub rocznie.
- Wysokość Składki uzależniona jest od:
 - wieku;
 - stanu zdrowia;
 - wariantu ubezpieczenia, który wybierzesz;
 - przeprowadzonej przez nas oceny ryzyka.
- Szczegóły dotyczące wysokości Składki oraz sposobu zapłaty znajdziesz w Polisie.
- Dniem zapłaty Składki jest dzień, w którym otrzymaliśmy Twoją wpłatę w pełnej należnej wysokości na naszym rachunku, wskazanym w Polisie.

§11 Jakie mamy obowiązki wobec Ciebie?

- Zanim zawrzesz z nami Umowę prześlemy Ci OWU wraz z załącznikami. Szczegółowy wykaz załączników znajduje się na końcu tego dokumentu.
- Aby potwierdzić zawarcie Umowy wystawimy i dostarczymy Polise. W przypadku wprowadzenia zmian do Umowy wymagających zmian na Polisie, dostarczymy aneks do Polisy.
- Poinformujemy Cię o ewentualnej zmianie naszych adresów korespondencyjnych, w tym zmianie

numeru infolinii, w ramach której Ubezpieczony może uzyskać informacje na temat ubezpieczenia.

- Będziemy prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania wynikające z Umowy.

§12 Jakie obowiązki mają Ubezpieczający i Ubezpieczony wobec nas?

- Razem z Ubezpieczonym macie obowiązek podać do naszej wiadomości wszystkie znane okoliczności, o które zapytamy we Wniosku Ubezpieczeniowym, a także poinformowania nas jeżeli ulegną zmianie w okresie obowiązywania Umowy.
- Twoje obowiązki obejmują:
 - opłacanie Składki w wysokości i terminach określonych w Umowie;
 - informowanie nas o zmianie swoich danych i danych Ubezpieczonego, podanych we Wniosku Ubezpieczeniowym;
 - doręczenie Ubezpieczonemu warunków Umowy, w szczególności OWU, zanim wyrazi zgodę na udzielenie mu ochrony ubezpieczeniowej. Masz obowiązek doręczyć także dokumenty wprowadzające wszelkie zmiany do Umowy i OWU w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy;
 - poinformowanie nas o śmierci Ubezpieczonego;
 - poinformowania Ubezpieczonych o zmianie numeru infolinii, w ramach której Ubezpieczony może uzyskać informacje na temat ubezpieczenia oraz zmian dotyczących Operatora.
- Obowiązki Ubezpieczonego obejmują:
 - przestrzeganie zaleceń Lekarzy;
 - przestrzeganie zasad obowiązujących w Przychodniach i Szpitalach;
 - stosowanie się do poleceń personelu Przychodni i Szpitali;
 - przestrzeganie uzgodnionych z nami terminów wykonania Świadczeń;
 - przybycie w uzgodnionym terminie do Szpitala lub Przychodni wskazanej przez nas lub poinformowanie Operatora o rezygnacji ze Świadczenia, nie później niż 12 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania. Jeżeli okoliczności nie pozwalają zachować tego terminu, Ubezpieczony powinien poinformować Operatora o rezygnacji niezwłocznie po powstaniu jej przyczyny;
 - powstrzymanie się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie Świadczenia.

§13 Co to jest okres karencji i jaka jest jego długość?

- W Umowie stosujemy karencję. Jest to okres, który musi upłynąć od początku Okresu Ochrony, zanim

obejmiemy określonym Świadczeniem osobę Ubezpieczoną.

2. Okresy karencji stosowane w Umowie wynoszą:
 - a. 3 miesiące - dla Hospitalizacji Planowych;
 - b. 10 miesięcy – dla Wysokospecjalistycznych Metod Leczenia i Diagnostyki oraz Świadczeń położniczo-neonatologicznych.
3. Nie stosujemy karencji wobec zdarzeń będących wynikiem Nieszczęśliwego Wypadku, Koordynacji Opieki Szpitalnej, Opieki Doraźnej i Hospitalizacji Pilnej.
4. Jeśli będziesz chciał rozszerzyć Umowę, dodając nowych Współubezpieczonych, to zostaną oni objęci karencją liczoną od początku ich Okresu Ochrony.
5. Karencji nie stosujemy w przypadku kontynuacji Okresu Ochrony w ramach Umowy przedłużanej na kolejne roczne okresy, w takim samym lub węższym zakresie ubezpieczenia.
6. Jeżeli Ubezpieczony był objęty ubezpieczeniem, w którym byliśmy Ubezpieczycielem i które obejmowało zakresem Hospitalizację, wówczas okres trwania poprzedniego ubezpieczenia jest zaliczany do okresów karencji dla:
 - a. Hospitalizacji Planowych, z wyłączeniem onkologii – o ile były one objęte poprzednim ubezpieczeniem,
 - b. Świadczeń położniczo-neonatologicznych – o ile były one objęte poprzednim ubezpieczeniem.

Aby skorzystać z tej zasady, wcześniejsze ubezpieczenie musi być zakończone i nie mogło skończyć się wcześniej niż 3 miesiące przed początkiem Okresu Ochrony opartego o niniejsze warunki. Jeżeli Ubezpieczony był objęty kilkoma ubezpieczeniami, wówczas ta zasada ma zastosowanie tylko do umowy ubezpieczenia z najpóźniejszą datą zakończenia.

§14 Jakie są wyłączenia z ubezpieczenia, które spowodują, że nie zrealizujemy Świadczenia?

1. Nasza odpowiedzialność nie obejmuje zdarzeń ubezpieczeniowych, a więc nie udzielimy Świadczenia, które są skutkiem:
 - a. działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, rewolucji, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Ubezpieczonego w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
 - b. stosowania naukowo nieuznanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku na terenie Unii Europejskiej, udziału Ubezpieczonego w eksperymentach

- c. medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem;
- d. transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepiania implantów i urządzeń;
- e. Wyczynowego Uprawiania Sportu;
- f. stanów kłęski żywiłowej, katastrof naturalnych, stanów pandemii oraz stanów epidemii ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej, jeżeli powodują dezorganizację lub brak możliwości świadczenia usług po naszej stronie;
- g. działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka;
- h. prowadzenia pojazdu bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (tekst jednolity Dz. U. z 2019 poz. 852 z późn. zm.);
- i. usiłowania popełnienia samobójstwa, samookaleczenia, świadomego spowodowania rozstroju zdrowia;
- j. popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia;
- k. samodzielnego leczenia niezleconego przez Lekarza, niestosowania się do zaleceń medycznych dotyczących Świadczeń udzielanych w ramach Umowy, modyfikacji zaleconego leczenia lub rażącego niedbalstwa;
- l. pozostawiania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobrowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem lekarza oraz nadużycia lub zatrucia tytoniem;
- m. uczestnictwa w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nielicencjonowanych linii lotniczych.

2. Wyłączona z zakresu ochrony jest Hospitalizacja, która ze względów bezpieczeństwa medycznego, stwierdzonych w dniu przyjęcia do oddziału szpitalnego lub w trakcie pobytu, wymaga jednoczasowego leczenia wysoko i wielospecjalistycznego w placówce medycznej spoza listy, o której mowa §3 ust 8 lub jej zakres

- wykracza poza zakres opisany w Załączniku nr 1 oraz Załączniku nr 2 do OWU.
3. Mając na uwadze standardy bezpieczeństwa medycznego, Przychodnia lub Szpital może udzielić Świadczenia określonego pacjentowi z pierwszeństwem przed innymi pacjentami.
 4. Przychodnia lub Szpital ma prawo odmówić Ubezpieczonemu udzielania Świadczenia, jeśli narusza on swoim zachowaniem zasady współżycia społecznego lub regulaminu organizacyjnego Przychodni lub Szpitala, a także, jeżeli utrudnia pracę lub funkcjonowanie tej placówki lub jej personelu.
 5. Nie zrealizujemy Świadczenia, jeżeli w wyniku stanu klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej, pandemii lub epidemii, ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej, nastąpi brak możliwości świadczenia usług po naszej stronie.
 6. Świadczenie nie obejmuje:
 - a. natychmiastowego leczenia stanów nagłych stwierdzonych w dniu przyjęcia do oddziału szpitalnego (m.in. udaru mózgu, zawału m. sercowego, zapalenia trzustki, zatorowości płucnej i innych); w warunkach oddziału intensywnej terapii (w szczególności: Oddziału Anestezjologii i Intensywnej Terapii, Oddziału Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego, Oddziału Leczenia Udarów, Oddziału Intensywnej Opieki Neurologicznej, Oddziału Leczenia Stanów Astmatycznych) lub z zapewnieniem intensywnej terapii nerkozastępczej, dializy wątrobowej, ECMO, wentylacji mechanicznej, kontrapulsacji;
 - b. rehabilitacji innej niż wymieniona w Załączniku nr 1 §6 oraz Załączniku nr 2 §4;
 - c. leczenia Urazów Wielonarządowych oraz ich następstw;
 - d. wszczepienia protez lub implantów innych niż wymienione w Załączniku nr 1 i 2 do OWU, w szczególności zastępujących narządy zmysłów (np. implant ślimakowy);
 - e. zabiegów chirurgii robotycznej innych niż wymienione w Załączniku nr 1 i 2 do OWU;
 - f. leczenia w oddziałach psychiatrycznych;
 - g. diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności oraz ich następstw;
 - h. diagnozowania i leczenia związanego ze zmianą płci oraz ich następstw;
 - i. diagnozowania i leczenia wrodzonych wad genetycznych związanych z aberracjami chromosomalnymi oraz wad wrodzonych wywołujących orzeczoną niesprawność oraz ich następstw;
 - j. diagnozowania i leczenia Chorób Rzadkich oraz ich następstw;
 - k. przeprowadzania zabiegów aborcji i leczenia powikłań będących jego następstwami;
 - l. diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego oraz ich następstw;
 - m. diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej wynikającej ze wskazań niemedycznych oraz kosmetologii, a także leczenia ich niepożądanych następstw, o ile zakres Świadczenia Szpitalnego nie stanowi inaczej;
 - n. diagnozowania i leczenia niewykonywanego w Szpitalach lub Przychodniach wskazanych przez nas oraz ich następstw;
 - o. wystawiania orzeczeń, zaświadczeń, oświadczeń i wniosków nie związanych z koniecznością kontynuacji procesu diagnostycznego i terapeutycznego prowadzonego w Szpitalu lub Przychodni wskazanej przez nas (wyłączenie nie dotyczy świadczeń medycyny pracy o ile są objęte zakresem ubezpieczenia i zaświadczeń o niezdolności do pracy lub nauki);
 - p. leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych, w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-leczniczej lub leczniczo-pielęgniacyjnej, w której Ubezpieczony przebywa z przyczyn medycznych, rodzinnych lub społecznych;
 - q. leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), SARS-CoV-2, wirusami wirusowego zapalenia wątroby (z wyłączeniem WZW typu A) oraz schorzeń będących następstwem tych zakażeń;
 - r. leczenia domowego jako kontynuacji terapii szpitalnej z wyłączeniem leczenia będącego następstwem procedur objętych i zrealizowanych w ramach ubezpieczenia;
 - s. opieki medycznej po Hospitalizacji w zakresie opisanym w załączniku nr 1 i nr 2 do OWU związanej z Hospitalizacją wykonaną w innych placówkach niż wskazane przez nas;
 - t. diagnozowania i leczenia bez wskazań medycznych;
 - u. leczenia wynikającego ze wskazań natury psychologicznej;
 - v. chorób lub następstw Nieszczęśliwych Wypadków, które nie zostały podane do naszej wiadomości w dokumentach wymaganych przez nas do zawarcia Umowy, a które wystąpiły lub przyczyny ich wystąpienia były znane Tobie lub Ubezpieczonemu w ciągu 12 miesięcy przed zawarciem Umowy; także Chorób lub następstw Nieszczęśliwych Wypadków, o których przy zachowaniu należytej staranności Ubezpieczony mógł się dowiedzieć w tym okresie;

- w. detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego oraz ich następstw;
 - x. leczenia chorób psychicznych, otępiennych, neurodegeneracyjnych (w tym choroby Alzheimera) oraz ich następstw;
 - y. świadczeń uzyskanych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia nas w błąd.
7. Nie odpowiadamy za zdarzenia ubezpieczeniowe wynikłe z:
- a. błędów medycznych,
 - b. błędów z nienależycie prowadzonej dokumentacji medycznej Ubezpieczonego.
- Za błędy wymienione w ust. 7 pkt a. i b. odpowiada podmiot leczniczy udzielający świadczenia.
8. Nie zrealizujemy Świadczenia Szpitalnego w okresie pierwszych 12 miesięcy od początku nieprzerwanie trwającego Okresu Ochrony w stosunku do Ubezpieczonego, jeżeli jest ono następstwem Chorób, które zostały zdiagnozowane lub były leczone, Nieszczęśliwych Wypadków i urazów, które wystąpiły lub były leczone, objawów chorobowych, które wystąpiły lub przyczyny ich wystąpienia były znane Ubezpieczającemu lub Ubezpieczonemu lub też o których, przy zachowaniu należytej staranności mogli się dowiedzieć w okresie 12 miesięcy poprzedzających początek Okresu Ochrony.

§ 15 W jaki sposób możesz złożyć reklamację?

1. Reklamacje związane z zawarciem lub wykonywaniem Umowy mogą być zgłoszone przez Ciebie lub Ubezpieczonego w formie:
 - a. elektronicznej – na adres mailowy: reklamacje.ubezpieczenia@luxmed.pl;
 - b. pisemnej - przesyłką pocztową na adres naszej siedziby: 02-678 Warszawa, ul. Szturmowa 2.
2. Reklamacja powinna być skierowana do nas i zawierać zwięzły opis nieprawidłowości, który pozwoli nam na zidentyfikowanie zdarzenia, którego reklamacja dotyczy i ustalenie wszystkich istotnych okoliczności.
3. Odpowiemy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, jeżeli osoba składająca reklamację wyrazi taką zgodę, maksymalnie w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiedź możesz otrzymać z opóźnieniem. W takiej sytuacji przed upływem terminu na odpowiedź:
 - a. wyjaśnimy przyczynę opóźnienia;
 - b. wskażemy okoliczności, które muszą zostać dodatkowo ustalone do rozpatrzenia sprawy;
 - c. określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie

będzie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.

5. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przysługuje Tobie oraz Ubezpieczonemu do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez podmiot uprawniony do rozwiązywania pozasądowych sporów, którym jest Rzecznik Finansowy (szczegóły znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>).

§ 16 W jakim celu przetwarzamy dane osobowe?

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych Twoich i Ubezpieczonych w rozumieniu art. 4 ust. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: „Rozporządzenie”). Dane przetwarzane są na potrzeby zawarcia Umowy oraz objęcia opieką ubezpieczeniową. Jeżeli Ty lub Ubezpieczony wyraziliście zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych lub w celu otrzymywania komunikacji marketingowej, administratorami danych osobowych są podmioty z Grupy LUX MED – ich listę znajdziesz na stronie internetowej www.luxmed.pl. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem przez nas danych osobowych możesz skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem e-mail: daneosobowe@luxmed.pl.
2. Twoje dane osobowe podajesz nam przy zawieraniu Umowy. Dane osobowe Ubezpieczonych przekazywane są nam przez złożenie Wniosku Ubezpieczeniowego (w przypadku Współubezpieczonych, ich dane osobowe przekazywane nam są przez Ubezpieczonego Głównego). Przetwarzamy dane osobowe Ubezpieczonych, które podane zostały we Wniosku, tj. imię, nazwisko, nr PESEL, płeć, datę urodzenia, główną miejscowość opieki, adres zamieszkania. Jeżeli Ubezpieczony jest obcokrajowcem, przetwarzamy także informację o obywatelstwie oraz nr paszportu. Możemy również otrzymać numer telefonu, ale informacja ta nie jest nam niezbędna do objęcia Ubezpieczonych opieką ubezpieczeniową. W związku z udostępnieniem Ci możliwości złożenia Wniosku poprzez platformę elektroniczną, jak i przystąpienia za jej pośrednictwem do opieki ubezpieczeniowej przez zgłaszanych przez Ciebie Ubezpieczonych, będziemy również przetwarzać Twój adres e-mail oraz adresy e-mail Ubezpieczonych. Celem oceny ryzyka ubezpieczeniowego, w ramach wypełnianego przez Ubezpieczonego kwestionariusza medycznego, przetwarzamy także zawarte w nim dane osobowe Ubezpieczonego obejmujące wiek, wagę, wzrost, informacje o wykonywanym zawodzie lub stanowisku

służbowym wraz z jego charakterystyką, informacje o pracodawcy Ubezpieczonego, jak również informacje o stanie zdrowia Ubezpieczonego w zakresie wynikającym z kwestionariusza medycznego. Możemy poprosić Ubezpieczonego o podanie dodatkowych informacji o jego stanie zdrowia lub na podstawie upoważnienia udzielonego przez Ubezpieczonego zwrócić się do podmiotów leczniczych, z których korzystał w celu uzyskania informacji koniecznych, do podjęcia decyzji o realizacji Świadczenia, prawidłowej jego koordynacji albo przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego w związku ze zgłoszonym roszczeniem. Jeżeli do realizacji celów, o których mowa w zdaniu poprzednim, konieczne będzie uzyskanie dokumentacji medycznej Ubezpieczonego, to poprosimy go o przekazanie nam kopii jego dokumentacji medycznej w niezbędnym zakresie bądź na podstawie udzielonej przez Ubezpieczonego zgody zwrócimy się do odpowiednich podmiotów leczniczych z wnioskiem o udostępnienie nam takiej dokumentacji. Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych obejmuje wszelkie informacje jakie zostały nam udzielone przez Ciebie lub Ubezpieczonego. Mogą to być np. dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, wiek, miejscowość). Zapewniamy jednak, że w żadnym wypadku nie sięgamy do dokumentacji medycznej Ubezpieczonego, którą nam przekazał lub którą pozyskujemy od podmiotów leczniczych na podstawie stosownego upoważnienia – dostęp do tych informacji mają jedynie upoważnione do tego osoby.

3. Przetwarzamy dane osobowe Twoje oraz Ubezpieczonych jako Ubezpieczyciel, a celem tego przetwarzania jest ocena ryzyka ubezpieczeniowego oraz realizacja Umowy. W pierwszej kolejności potrzebujemy przyjąć Wniosek. Pozwoli to później na ustalenie tożsamości Ubezpieczonego przed udzieleniem Świadczenia oraz umożliwi nam realizację Umowy i kontakt z Ubezpieczonym. Jako Ubezpieczyciel, jesteśmy zobowiązani przepisami prawa do wykonywania oceny ryzyka ubezpieczeniowego przed zawarciem Umowy oraz przetwarzania danych osobowych w ramach jej wykonywania w tym w celu koordynacji procesu korzystania przez Ubezpieczonego ze Świadczeń (art. 6 ust. 1 lit. b. Rozporządzenia w związku z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej). W ramach prowadzonej oceny ryzyka ubezpieczeniowego, będziemy przetwarzać dane osobowe Ubezpieczonego (w tym dane szczególnej kategorii w zakresie stanu zdrowia) i będzie się to odbywać w sposób zautomatyzowany, w tym poprzez profilowanie. Podstawą prawną takiego działania po stronie LMG są przepisy regulujące naszą

działalność jako podmiotu ubezpieczeniowego. Informujemy jednak, że Ubezpieczony zawsze ma prawo nie podlegać decyzji opartej o zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych i domagać się interwencji człowieka, co oczywiście zapewniamy. Jako administrator danych będący przedsiębiorcą, mamy prawo do przetwarzania danych osobowych, aby dochodzić roszczeń z tytułu prowadzonej przez nas działalności gospodarczej (art. 6 ust. 1 lit. b. oraz f. Rozporządzenia, jako tzw. prawnie uzasadniony interes administratora, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona naszych praw). Jeżeli Ty lub Ubezpieczony podzieliłeś się z nami swoją opinią na temat Świadczeń lub złożyłeś reklamację, możemy przetwarzać dane osobowe, aby rozpatrzyć zgłoszenie oraz udzielić na nie odpowiedzi (art. 6 ust. 1 lit. f. Rozporządzenia, jako tzw. prawnie uzasadniony interes administratora, jakim jest rozpatrzenie roszczeń reklamacyjnych oraz obrona interesów Ubezpieczyciela). Jako przedsiębiorca prowadzimy księgi rachunkowe oraz spoczywają na nas obowiązki podatkowe – wystawiamy np. rachunki za wykonane przez nas usługi, co może się wiązać z koniecznością przetwarzania danych osobowych. (art. 6 ust. 1 lit. c. Rozporządzenia w zw. z art. 74 ust. 2 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości). Jeżeli Ty lub Ubezpieczony wyraziliście zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, to możemy przetwarzać dane osobowe, aby kierować do Ciebie lub Ubezpieczonego komunikację marketingową dotyczącą działalności Grupy LUX MED. Komunikacją tą mogą być oferty, informacje o usługach, wydarzeniach organizowanych przez podmioty z Grupy LUX MED, promocjach oraz artykuły prozdrowotne. Na podstawie wyrażonej przez Ciebie lub Ubezpieczonego zgody, możemy przetwarzać dane osobowe pozyskane w trakcie współpracy z nami w celach marketingowych, na przykład poprzez ich analizę oraz wiązanie z innymi informacjami o Tobie, aby dostosować kierowane do Ciebie komunikaty do Twoich potrzeb (art. 6 ust. 1 lit. a. Rozporządzenia).

4. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców w związku z prowadzoną przez nas działalnością:
 - a. dostawcom usług zaopatrujących nas w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające świadczenie usług i zarządzanie naszą organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym);
 - b. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających nas w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym);

- c. zakładom reasekuracji, które będą wykonywać działalność w zakresie reasekuracji ryzyka przyjętego przez nas z tytułu Umowy;
- d. Przychodniom lub Szpitalom;
- e. Operatorowi.

W ramach procesu koordynacji udzielania świadczeń, dokumentacja medyczna Ubezpieczonego, którą nam przekazał lub którą pozyskaliśmy na podstawie jego zgody od odpowiednich podmiotów leczniczych, może zostać udostępniona przez LMG Przychodniom lub Szpitalom za pośrednictwem przydzielonego Ubezpieczonemu koordynatora wspierającego proces jego hospitalizacji i leczenia.

5. Z uwagi na to, że korzystamy z usług innych dostawców, np. w zakresie struktury teleinformatycznej, dane osobowe Ubezpieczającego i Ubezpieczonych mogą być przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego (na który składają się państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein). Zapewniamy, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną podstawę prawną, na przykład umowę zawartą a pomiędzy Ubezpieczycielem a tym podmiotem zawierającą standardowe klauzule ochrony danych osobowych przyjęte przez Komisję Europejską lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych. Ubezpieczyciel weryfikuje, czy dane osobowe są przetwarzane w sposób bezpieczny przez dostawcę usług, któremu są one przekazywane.
6. Jednym ze sposobów przetwarzania przez nas danych osobowych jest tzw. profilowanie. Polega ono na tym, że możemy tworzyć profile preferencji w oparciu o informacje o Tobie lub Ubezpieczonym, i tym samym w oparciu o nie, dostosowywać nasze usługi i treści jakie oni od nas otrzymujecie. Zapewniamy, że nie przetwarzamy danych osobowych w sposób w pełni automatyczny, bez ingerencji człowieka.
7. Przechowujemy dane osobowe przez okres trwania Umowy, a następnie 6 lat po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Jeżeli dane były przez nas przetwarzane w celu dochodzenia naszych roszczeń (np. w postępowaniach windykacyjnych) przetwarzamy dane przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów kodeksu cywilnego. Wszelkie dane podatkowe oraz przetwarzane na potrzeby rachunkowości przetwarzamy przez 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Jeżeli Ty lub Ubezpieczony wyraziliście zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych, przetwarzamy dane od chwili wyrażenia zgody do czasu jej cofnięcia. Po upływie

wyżej wymienionych okresów dane osobowe są usuwane lub poddawane anonimizacji.

8. Zawarcie z nami Umowy jest w pełni dobrowolne, jednakże jako Ubezpieczyciel jesteśmy zobowiązani do oznaczenia tożsamości Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonych i wykonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego z wykorzystaniem danych osobowych. Niepodanie danych może skutkować odmową zawarcia Umowy lub realizacji Świadczeń. Również ze względów rachunkowych i podatkowych, mamy obowiązek prawny przetwarzania danych. Brak ich podania może skutkować np. brakiem wystawienia faktury czy imiennego rachunku na Twoją rzecz. Jeżeli otrzymujemy numer telefonu Twój lub Ubezpieczonego, jest to dobrowolne. Brak tych danych nie ma wpływu na zawarcie Umowy, lecz znacznie utrudni nam to kontakt z osobą uprawnioną w procesie realizacji Umowy. Wyrażenie którejkolwiek ze zgód marketingowych również jest dobrowolne. Oznacza to, że odmowa ich udzielenia nie ma wpływu na skorzystanie z naszych Świadczeń. Ty i Ubezpieczony macie prawo odwołać wyrażoną zgodę w dowolnej chwili.
9. Jako administrator danych, zapewniamy Tobie i Ubezpieczonemu prawo dostępu do waszych danych. Możecie je również sprostować, żądać ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Możecie także złożyć sprzeciwu wobec przetwarzania waszych danych oraz przenoszenia danych do innego administratora. Aby skorzystać z tych uprawnień, powinniście skontaktować się z nami poprzez infolinię, stronę internetową lub z naszym Inspektorem Ochrony Danych. Informujemy także, że Ty i Ubezpieczony macie prawo wnieść skargę do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

§17 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd:
 - a. właściwy dla naszej siedziby, albo
 - b. Twojego miejsca zamieszkania.
3. Kierowane do nas wnioski, oświadczenia i powiadomienia, które dotyczą realizacji niniejszej Umowy muszą być złożone w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej.
4. Wszelkie zmiany Umowy, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie wymagają formy pisemnej.

5. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl>).
6. Korespondencja związana z Umową wysyłana jest pod ostatni znany adres stron Umowy.
7. Ogólne Warunki o Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED dla klientów indywidualnych – Pełna Opieka (kod 0I/PONH3) zostały zatwierdzone uchwałą zarządu Ubezpieczyciela i mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych z datą 1 lipca 2024 roku lub późniejszą