

---

**INFORMACJA O ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ORGANIZACYJNYCH DLA  
UŻYTKOWNIKÓW KART MASTERCARD PLATINUM Adm.**

---

1. Usługi są świadczone na telefoniczne wezwanie klienta skierowane do **Europ Assistance** na numer telefonu **(22) 5 704 754**
2. Klient, w celu skorzystania z usług, wymienionych w tabeli, powinien współdziałać z **Europ Assistance** w niezbędnym zakresie oraz podać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) rodzaj oczekiwanej pomocy,
  - 3) numer telefonu kontaktowego klienta.
3. Klient jest informowany o dostępnych dla niego usługach poprzez dostępne kanały komunikacji **PKO Banku Polskiego** z klientami, w szczególności przez informację dołączoną do karty kredytowej, w serwisie internetowym oraz przez pracowników przyjmujących wnioski o wydanie karty kredytowej.
4. **Europ Assistance**, świadczy usługi Concierge oraz inne usługi organizacyjne dla Użytkowników kart MasterCard Platinum Adm., w szczególności takie jak:

<b>Usługi Concierge</b>
Organizacja dostawy określonych towarów (kwiatów, zakupów, alkoholu) pod wskazany adres
Organizacja wypoczynku w wybranym miejscu (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych)
Dostarczenie lub rezerwacja biletów na wybrany koncert, mecz, spektakl pod wskazany adres
Dokonanie rezerwacji w wybranej restauracji, klubie sportowym, centrum biznesowym, stacji obsługi pojazdów
Organizacja opieki do dzieci
Organizacja, wynajęcie i podstawienie samochodu zastępczego
Organizacja, wynajęcie i podstawienie limuzyny z kierowcą
Organizacja usług drobnej pomocy domowej

<b>Organizacja pomocy w miejscu zamieszkania</b>
<b>Pomoc specjalisty</b> (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) – w razie uszkodzenia mienia w miejscu zamieszkania klienta – organizacja dojazdu odpowiedniego specjalisty, naprawy i dostarczenia części niezbędnych do usunięcia awarii.
<b>Transport osób</b> – w sytuacji, gdy miejsce zamieszkania klienta nie nadaje się do zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego – organizacja transportu klienta oraz osób mieszkających z nim w jego miejscu zamieszkania do hotelu oraz organizacja pobytu w hotelu (dokonanie rezerwacji), bądź też organizacja transportu ww. osób do innego wskazanego miejsca na terytorium RP.
<b>Transport mienia</b> – w sytuacji, gdy miejsce zamieszkania klienta nie nadaje się do zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego – organizacja transportu mienia klienta do

wskazanego miejsca na terytorium RP.
<b>Dozór mienia</b> – w sytuacji, gdy miejsce zamieszkania klienta nie nadaje się do zamieszkania wskutek kradzieży z włamaniem lub zdarzenia losowego -organizacja dozoru mienia przez wyspecjalizowaną firmę ochroniarską
<b>Interwencja specjalisty w zakresie napraw RTV/AGD</b> – w razie awarii sprzętu RTV / AGD w miejscu zamieszkania klienta – organizacja dojazdu odpowiedniego specjalisty.
<b>Infolinia o sieci usługodawców</b> – udostępnienie na życzenie klienta informacji o firmach świadczących następujące usługi: ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie.
<b>Wizyta lekarza pierwszego kontaktu</b> – w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku klienta w miejscu jego zamieszkania – organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w miejscu zamieszkania klienta.
<b>Transport medyczny</b> – organizacja transportu klienta do szpitala lub innej placówki medycznej lub transport powrotny z placówki medycznej do miejsca zamieszkania Klienta; o celowości transportu oraz wyborze środka transportu decyduje lekarz pierwszego kontaktu wysłany przez Europ Assistance lub lekarz Europ Assistance.
<b>Wizyta pielęgniarki</b> – w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku klienta w miejscu jego zamieszkania – organizacja wizyty pielęgniarki w miejscu zamieszkania Klienta.
<b>Organizacja wizyty u lekarza specjalisty lub organizacja badań diagnostycznych</b> – na życzenie klienta, zgodnie z jego wskazaniami.
<b>Dostawa leków, żywności i podstawowych artykułów higienicznych</b> – w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku klienta w miejscu jego zamieszkania – zakup i dostarczenie do miejsca zamieszkania klienta leków, żywności i podstawowych artykułów higienicznych
<b>Opieka nad dzieckiem lub osobą niesamodzielną</b> – w razie hospitalizacji klienta – organizacja opieki nad dzieckiem lub osobą niesamodzielną.
<b>Opieka nad zwierzętami lub ich transport</b> – w razie hospitalizacji Klienta– organizacja opieki nad zwierzętami domowymi klienta w miejscu jego zamieszkania (karmienie, wyprowadzenie psa na spacer) lub ich transport do wskazanego miejsca.
<b>Opieka domowa po hospitalizacji</b> – w razie hospitalizacji Klienta – organizacja opieki domowej po zakończonej hospitalizacji.

#### Organizacja pomocy podczas podróży samochodem na terytorium RP

<b>Usprawnienie pojazdu</b> – w razie awarii, wypadku lub innego unieruchomienia pojazdu (np. z powodu przebitej opony, utraty kluczyków, braku lub niewłaściwego paliwa) – organizacja usprawnienia pojazdu w miejscu jego unieruchomienia.
<b>Holowanie pojazdu</b> – w razie niemożliwości usprawnienia pojazdu na drodze – organizacja holowania pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi lub innego serwisu mogącego dokonać naprawy.
<b>Dostarczenie paliwa</b> – organizacja dostarczenia paliwa do miejsca, w którym znajduje się klient.
<b>Samochód zastępczy</b> – organizacja wynajmu samochodu zastępczego na życzenie klienta.
<b>Nocleg w hotelu</b> – w razie konieczności pozostawiania pojazdu w autoryzowanej stacji obsługi – organizacja noclegu w hotelu dla klienta i podróżujących z nim osób.
<b>Kontynuacja podróży</b> – w razie konieczności pozostawiania pojazdu w autoryzowanej stacji obsługi – organizacja kontynuowania podróży lub powrotu klienta i osoby z nim podróżującej do miejsca zamieszkania.
<b>Złomowanie pojazdu</b> – organizacja złomowania pojazdu na życzenie klienta.

### Organizacja pomocy podczas podróży za granicą

**Wizyta lekarska** – organizacja wizyty lekarskiej w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku za granicą.

**Transport medyczny** – organizacja transportu medycznego na całym świecie.

**Organizacja opieki nad dziećmi towarzyszącymi klientowi** – w razie konieczności jego hospitalizacji za granicą.

**Organizacja wcześniejszego powrotu klienta do kraju** – w razie zajścia takiej uzasadnionej konieczności.

**Pomoc w przypadku utraty dokumentów lub środków płatniczych** – udzielenie informacji o niezbędnych procedurach, które należy podjąć w takiej sytuacji.

**Przekazywanie informacji rodzinie i pracodawcy Klienta** – w razie nieprzewidzianych zdarzeń opóźniających jego podróż, a także w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku klienta.

### Usługi Door- to-Door

Organizacja przewiezienia pojazdu osobowego klienta z miejsca wskazanego przez klienta w celu wykonania następujących usług:

- 1) **przeгляdu pojazdu w stacji serwisowej**
- 2) **wymiany opon w stacji serwisowej opon**
- 3) **mycia pojazdu w myjni samochodowej**

Po wykonaniu usługi pojazd jest odstawiany do miejsca wskazanego przez klienta. Cała usługa jest wykonywana przy użyciu pojazdu transportowego wyposażonego w lawetę do przewozu pojazdów. Klient ponosi koszt wykonania usługi wynoszący 80 PLN netto jeżeli pojazd jest transportowany w obrębie jednej miejscowości. Jeżeli pojazd jest transportowany poza granice miejscowości wówczas koszt usługi wynosi 2 PLN netto za każdy przejechany kilometr , jednakże nie mniej niż 80 PLN netto.

1. Koszty usług, o których mowa w pkt.1 spoczywają na kliencie i w celu zachowania przejrzystości transakcji są mu każdorazowo przedstawione do autoryzacji przed wykonaniem danej usługi.
2. Koszty usług, o których mowa w pkt.1 klient pokrywa bezpośrednio u usługodawcy lub za pośrednictwem **Europ Assistance**. Opłata za pośrednictwem **Europ Assistance** pobierana jest kartą kredytową przez telefon.
3. **Europ Assistance** zastrzega sobie prawo do nie zorganizowania usługi, jeżeli nie będzie to możliwe w danym momencie przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy.
4. W ramach realizacji usług określonych w ust.4 **Europ Assistance**:
  - 1) prowadzi Centrum Alarmowego czynnego 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku;
  - 2) prowadzi linię informacyjną czynną 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku.