

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI „SPEŁNIONE ŻYCZENIA” DLA UCZESTNIKÓW UNIQA BONUSCLUB

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejsze Warunki usługi „Spełnione życzenia” mają zastosowanie do świadczenia usługi na rzecz Uczestników UNIQA BonusClub w zakresie **usługi concierge i pomocy informacyjnej** – zwanej dalej „Spełnione życzenia”.

§ 2. Definicje

Przez użyte w niniejszych warunkach pojęcia należy rozumieć:

2.1. **Centrum** – jednostka organizacyjna świadczenia – to jest Europ Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Wołoska 5, budynek Taurus, 02-675 Warszawa.

§ 3. Obowiązki Uczestnika UNIQA BonusClub

3.1. W celu skorzystania ze świadczeń usług objętych programem „Spełnione Życzenia” Uczestnik UNIQA BonusClub powinien:

a) skontaktować się z Centrum czynnym przez całą dobę pod numerem telefonu: **+48 (22) 205 50 77**,

b) przy kontakcie z Centrum podać następujące informacje:

- PESEL,
 - numer telefonu do skontaktowania się z Uczestnikiem UNIQA BonusClub lub wskazaną przez niego osobą,
 - lokalizację miejsca, gdzie usługa ma być świadczona,
 - inne informacje niezbędne pracownikowi Centrum do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług,
- c) ponadto Uczestnik UNIQA BonusClub powinien:
- udzielić pracownikowi Centrum niezbędnych wyjaśnień dotyczących rodzaju i zakresu świadczeń,
 - współdziałać z Centrum w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.

§ 4. Przedmiot i zakres usługi

4.1. Na życzenie Uczestnika UNIQA BonusClub Centrum świadczy usługi concierge w następującym zakresie:

a) **dla domu i rodziny:**

- organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych: usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych,
- organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej,
- organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności usługobiorcy w domu,
- informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci,
- organizacja profesjonalnej ochrony domu,
- pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem w tym zakresie oraz organizację usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu,
- organizacja usług transportowych mebli oraz elemen-

tów dekoracyjnych do domu,

- organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby,
- pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD, wskazanych przez Klienta, pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania, np. trudno dostępnych tytułów,
- informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych),

b) **spędzanie wolnego czasu:**

- rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne,
- organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym,
- informacja o kursach hobbyistycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa,
- informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa,
- informacja o szkołach i uczelniach (warunki przyjęcia, tematyka zajęć, możliwości dojazdu, cennik),
- kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe),
- kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie),
- organizacja jazdy unikatowymi samochodami,
- organizacja wyścigów gokartami,
- organizacja spływu kajakowego,
- organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikoptrem, balonem, na motolotni, szybowcem,
- organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w bitwie paintball,
- organizacja szkolenia lotniczego,
- organizacja nauki nurkowania,
- organizacja kursu kitesurfingu, surfingu, windsurfingu,
- organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych,
- organizacja nauki jazdy samochodem terenowym,
- organizacja lekcji gry w golfa, pool bilard, tenisa,
- organizacja kursu fotografii,
- organizacja lekcji/kursu jazdy konnej,
- organizacja lekcji/kursu tańca,
- organizacja szkolenia strzeleckiego.

c) **zdrowie i uroda:**

- organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w domu i w placówce medycznej,
- organizacja wizyty lekarza specjalisty w placówce medycznej,

- organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej,
- organizacja usług pielęgniarstwa,
- umawianie wizyt u psychologa,
- umawianie wizyt u dietetyka,
- organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych,
- informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji (np. terapia ruchem, terapia zajęciowa, muzykoterapia, arteterapia) – informacja o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach oraz umawianie wizyt,
- informacja o ofercie renomowanych: salonów SPA, salonów kosmetycznych, salonów odnowy biologicznej, klinikach chirurgii plastycznej,
- informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umówieniu spotkania z wybranym przez Klienta trenerem;

d) **moda i styl:**

- sesje stylizacji (usługa fryzjerska + manicure + make-up) w domu Klienta lub w salonach usługodawców,
- sesje wizerunkowe (usługa fryzjerska, manicure, make-up, stylistyka ubrań) w domu Klienta lub w salonach usługodawców,
- organizacja pakietu usług wizerunkowych,
- organizacja zakupów ze stylistką,
- stylizacja oraz szycie sukien na miarę,
- sesje zdjęciowe – wizerunkowe na potrzeby Klienta w domu lub w studiu fotograficznym,
- informacja o dostępnych szkoleniach wizerunkowych i pomoc w organizacji indywidualnej lekcji makijażu lub kursu wizażu i stylizacji,
- szkolenia wizerunkowe – fryzura, make-up, stylistyka ubrań, praca przed kamerą, alkohol w showbiznesie, nauka poprawnej wymowy,
- organizacja próbek kosmetyków, perfum (z limitowaną dostępnością);

e) **podrózny serwis concierge:**

- informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepienia, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości,
- organizacja usług związanych z serwisem samochodowych, tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów,
- organizacja wynajęcia samochodu w kraju i zagranicą,
- organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu zagranicą lub tłumaczeń telefonicznych,
- informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy),
- informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych),
- organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych,
- rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy: organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach, organizacje spotkań testowych,
- informacja o wystawach samochodowych (w trosce o wygodę usługobiorcy, również możliwość usługi hotelowej w miejscu docelowym).

- 4.2. Uczestnik UNIQA BonusClub może skorzystać z nie więcej niż pięciu usług concierge, wymienionych w pkt. 4, w ciągu jednego roku.
- 4.3. Na życzenie Uczestnika UNIQA BonusClub w ramach serwisu „**Tanie Zakupy**” Centrum udzieli telefonicznej informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Uczestnika UNIQA BonusClub

(np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu), jak również przekaże Uczestnikowi UNIQA BonusClub informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności (np. kartą płatniczą przez Internet). Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 zł takich jak: sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.

- 4.4. W ramach usług **Infolinii Konsumentckiej** Centrum udzieli, na wniosek Uczestnika UNIQA BonusClub, informacji w poniższym zakresie:

a) udzielanie informacji na temat:

- praw konsumenta,
- gdzie i w jakich godzinach przyjmuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów,
- danych teleadresowych instytucji chroniących prawa konsumentów;

b) udzielanie porad:

- gdzie i w jakim terminie złożyć reklamację,
- jak napisać pismo reklamacyjne,
- jak postąpić w przypadku odrzucenia uzasadnionej reklamacji;

c) umawianie wizyt w kancelariach prawnych.

- 4.5. W ramach **Ekoinfolinii** Centrum udzieli, na wniosek Uczestnika UNIQA BonusClub, informacji o:

- a) sklepach prowadzących sprzedaż produktów ekologicznych: ekologiczna żywność, ekologiczne środki czystości, ekologiczne artykuły biurowe, ekologiczne artykuły dla dzieci, ekologiczne kosmetyki, ekologiczna odzież,
- b) punktach zbiórki zużytych baterii i akumulatorów,
- c) punktach zbiórki „elektrośmieci”,
- d) punktach zbiórki przeterminowanych leków,
- e) firmach produkujących opakowania ekologiczne,
- f) firmach zajmujących się produkcją ekologicznych materiałów budowlanych,
- g) firmach zajmujących się budownictwem ekologicznym/energooszczędnym,
- h) dotacjach i kredytach na kolektory słoneczne,
- i) samochodach ekologicznych – stosujących rozwiązania wpływające na zmniejszenie zużycia paliwa,
- j) instytucjach wspierających edukację ekologiczną, prowadzących lub dysponujących danymi środowiskowymi,
- k) szkoleniach w zakresie ekologii,
- l) ekologicznych wakacjach – biohotele, certyfikowane gospodarstwa agroturystyczne,
- m) ekologicznych spa,
- n) firmach uprawnionych do transportu i gromadzenia oraz utylizacji odpadów,
- o) punktach skupu surowców wtórnych.

§ 5. Warunki korzystania z usług concierge

- 5.1. Usługa „Spełnione życzenia” realizowana jest przez Centrum na terytorium RP. Świadczenie tych usług następuje na indywidualnie określonych przez Centrum i zaakceptowanych przez Uczestnika UNIQA BonusClub warunkach.

- 5.2. Usługa „Spełnione życzenia” będzie świadczona na podstawie telefonicznego zlecenia Uczestnika UNIQA BonusClub złożonego do Centrum. Po otrzymaniu zlecenia świadczenia usługi organizacyjnej, Centrum przystępuje do poszukiwania dostawcy danego zlecenia oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez danego dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Centrum oddzwania do Uczestnika UNIQA BonusClub na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia

oraz informuje go o wszystkich warunkach wykonania zlecenia. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Uczestnika UNIQA BonusClub, Centrum przedstawia określone przez dostawcę warunki wykonania danego zlecenia.

- 5.3. Po otrzymaniu od Uczestnika UNIQA BonusClub zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Centrum przystępuje do poszukiwania informacji w wykonaniu złożonego zlecenia, a następnie oddzwania do Uczestnika UNIQA BonusClub na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz podaje mu informacje, jakich oczekiwał przy składaniu zlecenia.
- 5.4. Centrum podejmuje maksymalnie cztery próby telefonicznego skontaktowania się z Uczestnikiem UNIQA BonusClub, w celu udzielenia mu informacji w ramach usługi „Spełnione życzenia”. W ramach tego kontaktu Centrum informuje Uczestnika UNIQA BonusClub o przyjęciu zlecenia przez danego dostawcę oraz o warunkach wykonania danego zlecenia. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Centrum, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłącznie umowa zawarta pomiędzy dostawcą a Uczestnikiem UNIQA BonusClub za pośrednictwem Centrum. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Uczestnika UNIQA BonusClub wszystkich warunków wykonania danej usługi przez dostawcę.
- 5.5. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Uczestnika UNIQA BonusClub z dostawcą obciążają Uczestnika UNIQA BonusClub. Uczestnik UNIQA BonusClub jest zobowiązany do pokrycia ww. kosztów w sposób uzgodniony z dostawcą za pośrednictwem Centrum.

§ 6. Ograniczenia w świadczeniu usługi „Spełnione Życzenia”

- 6.1. Jeżeli w momencie zgłoszenia nie będzie możliwe wykonanie usługi przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy, Centrum powinno szczegółowo wyjaśnić Uczestnika UNIQA BonusClub przyczynę niemożności wykonania wyżej wymienionej usługi, o ile jest to możliwe, podać możliwy termin jej wykonania.
- 6.2. Z organizacji zostaną wykluczone świadczenia, jeśli:
 - a) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu prowadzenia działalności gospodarczej,
 - b) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu realizacji obowiązków służbowych,
 - c) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
 - d) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczność przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez Uczestnika UNIQA BonusClub,
 - e) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegających na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług,
 - f) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.

§ 7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Jeżeli Uczestnik UNIQA BonusClub nie zgadza się co do sposobu świadczenia usługi albo wnosi

inne skargi i zażalenia, może on wystąpić do UNIQA za pośrednictwem Centrum z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.

- 7.2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Centrum.

§ 8

- 8.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
- 8.2. Spory wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby członka BonusClub.
- 8.3. Niniejsze Warunki świadczenia usługi obowiązują od 1 września 2016 roku.



DANE KONTAKTOWE:

Departament Centrum Klienta

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
ul. Jutrzenki 139
02-231 Warszawa

Centrum Obsługi Programu Lojalnościowego:

copl@uniqa.pl

Adres korespondencyjny:

COPL
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź,

Infolinia dla Klientów UNIQA BonusClub:

tel. 801 597 597, 42 66 66 500 dla tel. kom.
czynna pon-pt. w godz. 8.00-19.00

Informacje dotyczące Programu lojalnościowego dostępne są:

- na www.uniqa.pl, www.uniqabonusclub.pl
- na Portalu Obsługi Sprzedaży
- w Centrum Obsługi Programu Lojalnościowego