

## Regulamin Programu assistance WORLD

### Artykuł 1. Definicje

Pojęciom użytym w niniejszych Regulaminie nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Centrum Pomocy Assistance** – jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem Klientowi Usług assistance; Inter Partner Assistance Polska S.A.
2. **Klient** – (Posiadacz karty/Użytkownik karty); osoba fizyczna, która zawarła z Santander Bank Polska S.A. umowę o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej World MasterCard (Posiadacz karty) oraz osoba fizyczna, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie, upoważniona przez Posiadacza karty do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu karty dodatkowej na podstawie umowy o wydanie dodatkowej karty kredytowej (Użytkownik karty) i która dysponuje w/w aktywną kartą i jest objęta ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia grupowego.
3. **Umowa ubezpieczenia grupowego** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez swój Oddział, a występującym w roli ubezpieczającego Santander Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu; w ramach Umowy ubezpieczenia grupowego ochrona gwarantowana jest na podstawie Szczególnych Warunków Ubezpieczenia Podróżnego World dla Posiadaczy i Użytkowników kart World MasterCard wydanych przez Santander Bank Polska S.A. (dalej: Szczególne Warunki Ubezpieczenia).
4. **Usługi assistance** – usługi organizacyjne oraz informacyjne, świadczone przez Centrum Pomocy Assistance na rzecz Klienta, określone w niniejszym Regulaminie.
5. **Usługodawca** – podmiot posiadający odpowiednie kompetencje i uprawnienia umożliwiające świadczenie na rzecz Klienta specjalistycznych usług doradczych w związku z usługami Assistance Prawnego, np. adwokat, radca prawny, biegły, rzeczoznawca, tłumacz.

### Artykuł 2. Przedmiot i zakres Programu assistance

1. Przedmiotem Programu assistance jest świadczenie na rzecz Klienta przez Centrum Pomocy Assistance Usług assistance określonych w art. 4 niniejszego Regulaminu, realizowanych w związku z Umową ubezpieczenia grupowego, do której przystąpił Klient.
2. Zakres programu obejmuje następujące grupy Usług assistance:
  - a) Assistance Podróżny – informacyjny;
  - b) Assistance Podróżny – organizacyjny;
  - c) Assistance Medyczny;
  - d) Assistance Prawny.

### Artykuł 3. Warunki korzystania z Programu assistance

1. Usługi assistance realizowane są przez Centrum Pomocy Assistance na terytorium całego świata.
2. Świadczenie Usług assistance realizowane jest na wniosek Klienta lub jest realizowane w związku z postanowieniami Szczególnych Warunków Ubezpieczenia w ramach Umowy ubezpieczenia grupowego.
3. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z Usług assistance wskazanych w art. 4 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem całodobowej, czynnej przez wszystkie dni w roku, infolinii Centrum Pomocy Assistance, dostępnej pod numerem telefonu: +48 022 575 93 19. Połączenie z infolinią jest płatne według stawek operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie. Numer infolinii jest dostępny z telefonów stacjonarnych i komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.
4. W celu skorzystania z Programu assistance Klient, składając telefoniczny wniosek, dzwoniąc na infolinię, będzie zobowiązany do podania numeru BIN karty kredytowej MasterCard World (pierwszych sześć cyfr numeru karty).
5. W celu skorzystania z Usług assistance Klient może także zostać poproszony przez Centrum Pomocy Assistance o podanie innych danych potrzebnych do zrealizowania danej Usługi assistance.
6. Wszelkie dane udostępnione Centrum Pomocy Assistance przez Klienta w celu wykonania Usług assistance będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z zachowaniem przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2016. 922 z dnia 2016.06.28) i aktów wykonawczych do tej ustawy.
7. Jeśli Klient nie dopełnił, któregośkolwiek z obowiązków określonych w ust. 4–5, Centrum Pomocy Assistance może odmówić realizacji Usług assistance.

#### Artykuł 4. Usługi assistance

##### Część A) Assistance Podróżny – INFORMACYJNY

1. Przedmiotem Assistance Podróżnego są usługi informacyjne w zakresie:
  - 1) przygotowania się do Podróży, tj.: aktualnych wymogów wizowych i wjazdowych obowiązujących w danym kraju z zastrzeżeniem, iż w przypadku posiadania przez Klienta paszportu kraju innego niż Rzeczpospolita Polska możliwa będzie konieczność skierowania Klienta do ambasady lub konsulatu danego kraju w celu uzyskania stosownych informacji;
  - 2) aktualnie wymaganych szczepień w danym kraju oraz bieżących ostrzeżeń Światowej Organizacji Zdrowia;
  - 3) cel i przepisów celnych;
  - 4) kursów wymiany walut oraz stawek VAT;
  - 5) danych kontaktowych ambasad lub konsulatów;
  - 6) prognoz pogody w danym kraju;
  - 7) języków używanych w miejscu będącym celem podróży;
  - 8) stref czasowych i różnic czasu.

##### Część B) Assistance Podróżny – ORGANIZACYJNY

1. Przedmiotem Assistance Podróżnego jest pomoc organizacyjna w zakresie:
  - 1) przekazania pilnej wiadomości osobie wskazanej przez Klienta;
  - 2) zlokalizowania bagażu Klienta zagubionego przez przewoźnika, a w przypadku odzyskania bagażu zorganizowania jego wysyłki do miejsca pobytu Klienta poza krajem jego stałego zamieszkania; z zastrzeżeniem, iż koszty dostarczenia bagażu pokrywa Klient (nie ma to wpływu na prawo dochodzenia przez Klienta roszczeń wobec przewoźnika i/lub biura podróży odpowiedzialnych za zagubienie bagażu);
  - 3) udzielenia Klientowi informacji i pomocy w uzyskaniu dokumentów zastępczych niezbędnych w podróży (paszport, wiza wjazdowa lub bilety lotnicze), w przypadku ich utraty. Koszty wydania nowych dokumentów pokrywa Klient;
  - 4) zaaranżowania wysyłki zastępczych przedmiotów osobistego użytku i leków należących do Klienta istotnych dla kontynuacji podróży (np. soczewki kontaktowe i okulary). Usługa jest realizowana pod warunkiem, że takie przedmioty zastępcze zostaną udostępnione przedstawicielowi Centrum Pomocy Assistance w miejscu ich przechowywania lub dostarczone do siedziby Centrum Pomocy Assistance wskazanej Klientowi lub jego przedstawicielowi;
  - 5) udzielenia Klientowi wsparcia finansowego w postaci zagwarantowania płatności w nagłych przypadkach, jeżeli do danej płatności nie można wykorzystać karty MasterCard World, ze względu na jej utratę bądź kradzież, należycie zgłoszoną lokalnej policji. Każda utrata karty MasterCard World musi zostać zgłoszona do Santander Bank Polska S.A. Centrum Pomocy Assistance zapewnia wsparcie finansowe do równowartości kwoty 4 000 €, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty posiadanej na rachunku utraconej karty. Klient jest zobowiązany do zwrócenia Centrum Pomocy Assistance równowartości kwoty mu udostępnionej w ramach niniejszej usługi wsparcia finansowego niezwłocznie po powrocie do kraju stałego zamieszkania, jednak maksymalnie do 3 miesięcy od dnia dokonania zapłaty środków przez Centrum Pomocy Assistance;
  - 6) monitorowania stanu zdrowia i stałego przekazywania informacji Klientowi, w przypadku hospitalizacji krewnego, współpracownika lub przyjaciela Klienta przebywającego w kraju stałego zamieszkania Klienta. Usługa jest realizowana pod warunkiem wyrażenia zgody przez hospitalizowanego na dostęp Centrum Pomocy Assistance do informacji o jego stanie zdrowia;
  - 7) organizacji wysyłki kwiatów do dowolnego kraju na świecie lub zakupu biletów na wydarzenia kulturalne/sportowe, o ile są one dostępne w powszechnej sprzedaży; koszty dostarczenia i zakupu danych kwiatów bądź biletów pokrywa Klient.

##### Część C) Assistance Medyczny

1. Przedmiotem Assistance Medycznego jest pomoc organizacyjna, realizowana na rzecz Klienta, który podczas podróży zagranicznej musiał poddać się leczeniu.
2. Centrum Pomocy Assistance organizuje usługi medyczne poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Klienta podczas trwania jego podróży zagranicznej. Usługi organizowane są na wniosek i koszt Klienta (chyba że w niniejszy Regulamin zawiera odmienne postanowienia).
3. Za usługi medyczne wymienione w ust. 2 uważa się:
  - 1) badania niezbędne do postawienia diagnozy oraz podjęcia procedury leczenia;

- 2) udzielenie niezbędnej pomocy ambulatoryjnej, w tym konsultacje lekarskie;
  - 3) hospitalizację;
  - 4) usługi stomatologiczne;
  - 5) transport (repatriację) Klienta z powrotem na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub do kraju stałego zamieszkania, jeżeli z przyczyn zdrowotnych nie można było wykorzystać pierwotnie zaplanowanego środka transportu. Transport odbywa się dostosowanym do stanu zdrowia Klienta środkiem transportu;
  - 6) organizację rekonwalescencji, czyli przedłużenia podróży zagranicznej Klienta, jeżeli pierwotnie planowany okres jego podróży minął na skutek leczenia w związku z uprzednią hospitalizacją, a Klient nie mógł odbyć podróży w pierwotnie zaplanowanym terminie i zaplanowanym środkiem transportu, i jednocześnie nie wymaga on już hospitalizacji. Centrum Pomocy Assistance organizuje zakwaterowanie przez okres niezbędny do organizacji transportu (repatriacji) zgodnie z opinią lekarza prowadzącego leczenie Klienta. Centrum Pomocy Assistance pokrywa koszty zakwaterowania na czas rekonwalescencji maksymalnie do równowartości kwoty 150 € dziennie;
  - 7) transport zwłok Klienta do miejsca pochówku na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub do kraju stałego zamieszkania, jeżeli Klient zmarł podczas podróży zagranicznej. Centrum Pomocy Assistance organizuje transport zwłok oraz zakupu trumny przewozowej;
  - 8) transport i pobyt osoby bliskiej wezwanej do towarzyszenia Klientowi, który podczas podróży zagranicznej musi być hospitalizowany przez co najmniej 5 dni. Centrum Pomocy Assistance organizuje transport i zakwaterowanie jednej osoby bliskiej. Centrum Pomocy Assistance pokrywa koszty transportu w dwie strony w klasie ekonomicznej oraz koszty zakwaterowania do równowartości kwoty 150 € dziennie dla jednej osoby wezwanej do Klienta z kraju jego stałego zamieszkania;
  - 9) transport dzieci, które nie ukończyły 15 roku życia, znajdujących się podczas podróży zagranicznej pod opieką Klienta, jeżeli Klient podczas podróży zagranicznej musi być hospitalizowany i nie towarzyszy mu żadna inna osoba pełnoletnia. Centrum Pomocy Assistance, w porozumieniu z opiekunem dzieci, organizuje i pokrywa koszt ich transportu do miejsca wskazanego przez opiekuna, które znajduje się na terenie RP, bądź kraju stałego zamieszkania.
4. Assistance Medyczny nie obejmuje organizacji usług na wniosek Klienta w przypadku:
- 1) zdarzeń nie będących następstwem Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku w myśl postanowień Szczególnych Warunków Ubezpieczenia w ramach Umowy ubezpieczenia grupowego;
  - 2) zdarzeń związanych z udaniem się przez Klienta w podróż zagraniczną, pomimo istnienia przeciwwskazań lekarskich co do jej odbycia;
  - 3) zdarzeń związanych z poddaniem się przez Klienta leczeniu szpitalnemu lub zabiegom, do których wskazania istniały przed rozpoczęciem podróży zagranicznej, bądź związanych z wyjazdem w celu uzyskania porady lekarskiej w istniejącym już zaburzeniu stanu zdrowia Klienta;
  - 4) pobytu i leczenia w ośrodkach opieki społecznej, ośrodkach dla psychicznie chorych, hospicjach onkologicznych, ośrodkach leczenia uzależnień od narkotyków, alkoholu, ośrodkach sanatoryjnych, rehabilitacyjnych i wypoczynkowych;
  - 5) pomocy medycznej udzielanej wyłącznie ze wskazań estetycznych, operacji plastycznych, zabiegów kosmetycznych, a także wszelkiej pomocy niezbędnej w następstwie poddania się w/w zabiegom;
  - 6) pomocy medycznej związanej z badaniami kontrolnymi lub szczepieniami profilaktycznymi;
  - 7) zdarzeń powstałych w następstwie chorób przewlekłych, zaostrzeń lub powikłań chorób przewlekłych, a także zaostrzeń lub powikłań po hospitalizacji poprzedzającej przystąpienie do Umowy ubezpieczenia grupowego przez Klienta w okresie 12 miesięcy, bądź po zabiegu przeprowadzonym w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni poprzedzających przystąpienie do Umowy ubezpieczenia grupowego;
  - 8) skutków kłesk żywiołowych;
  - 9) badań (łącznie z laboratoryjnymi i ultrasonograficznymi) w celu stwierdzenia ciąży, przerwania ciąży, jakichkolwiek powikłań ciąży zagrożonej, jakichkolwiek powikłań po 26 tygodniu ciąży oraz porodu;
  - 10) leczenia bezpłodności lub sztucznego zapłodnienia, oraz kuracji hormonalnych z nimi związanych;
  - 11) organizacji leków wydanych bez pisemnego zalecenia lekarza;
  - 12) leczenia metodami nieuznanymi przez powszechną wiedzę medyczną, leczenia metodami niekonwencjonalnymi;
  - 13) organizacji naprawy okularów korekcyjnych, protez (również dentystycznych), sprzętu rehabilitacyjnego, aparatów słuchowych;
  - 14) organizacji akcji ratowniczych.

#### **Część D) Assistance Prawny**

Assistance Prawny – SEKCJA: Zakres usług

1. Assistance Prawny zapewnia ochronę uzasadnionych interesów prawnych Klienta w przypadkach i na warunkach ustalonych w niniejszym artykule.
2. Interes prawny uważa się za uzasadniony, jeżeli:
  - 1) istnieje szansa korzystnego dla Klienta rozstrzygnięcia sprawy;
  - 2) ochrona interesów prawnych Klienta nie jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
  - 3) koszty ochrony interesów prawnych Klienta nie pozostają w rażącej dysproporcji do zamierzonego celu (tzn. opłaty wymagane przepisami powszechnie obowiązującego prawa celem ochrony interesów prawnych Klienta oraz koszty zastępstwa procesowego nie przekraczają 40% wysokości roszczenia majątkowego);
  - 4) wartość przedmiotu sporu przekracza równowartość 300 €.
3. Centrum Pomocy Assistance organizuje pomoc prawną na wniosek Klienta w przypadku wdania się przez niego w spór cywilny o odszkodowanie lub zadośćuczynienie w przypadku naruszenia prawa lub obowiązków prawnych przez/wobec Klienta podczas jego podróży zagranicznej.
4. Organizowana przez Centrum Pomocy Assistance pomoc prawna to podjęcie działań celem ochrony uzasadnionych interesów prawnych Klienta oraz pokrycie kosztów, w ramach usług realizowanych na rzecz Klienta za pośrednictwem Centrum Pomocy Assistance, w tym:
  - 1) doradztwo prawne i przedstawienie scenariusza następnie podejmowanych działań;
  - 2) tłumaczenie dokumentów, sporządzenie opinii biegłego lub rzeczoznawcy;
  - 3) podejmowanie działań na etapie przedsądowym, w tym działania w ramach postępowania pojednawczego i mediacyjnego;
  - 4) podejmowanie działań w ramach postępowania sądowego przed sądami wszystkich instancji.
5. W ramach organizacji pomocy prawnej, w sytuacjach wymagających udziału Usługodawcy, Klient zobowiązany jest udzielić pełnomocnictwa Usługodawcy, umożliwiającego podejmowanie działań zmierzających do ochrony jego interesów prawnych.
6. Na zasadach i w wysokości określonej w niniejszym Regulaminie, w związku z ochroną prawnych interesów Klienta, Centrum Pomocy Assistance zapewnia pokrycie następujących kosztów, opłat i wydatków:
  - 1) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu analizy lub opiniowania sytuacji prawnej w jakiej znalazł się Klient;
  - 2) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu reprezentacji/zastępstwa procesowego Klienta w postępowaniu cywilnym;
  - 3) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu tłumaczenia dokumentacji, opinii biegłego lub rzeczoznawcy, niezbędnej dla realizacji celów ochrony interesów prawnych Klienta.
7. Centrum Pomocy Assistance pokrywa koszty usług pomocy prawnej maksymalnie do równowartość 3 000 € na rok i w odniesieniu do jednego i tego samego sporu.
8. W ramach Assistance Prawnego Centrum Pomocy Assistance na wniosek Klienta udziela mu wsparcia finansowego poprzez zagwarantowanie płatności w przypadkach nałożenia na klienta kar finansowych w postaci grzywien, kaucji lub odszkodowań. Centrum Pomocy Assistance zapewnia wsparcie finansowe maksymalnie do równowartości kwoty 20 000 €. Klient jest zobowiązany do zwrócenia Centrum Pomocy Assistance równowartości kwoty udzielonego wsparcia finansowego niezwłocznie po powrocie do kraju stałego zamieszkania, jednak maksymalnie do 3 miesięcy od dnia przedpłaty lub daty gwarancji udzielonej przez Centrum Pomocy Assistance.

#### Assistance Prawny – SEKCJA: Szczególne zasady realizacji usług

1. Poza postanowieniami artykułu 4 Części D) Assistance Prawny SEKCJA: Zakres usług usługa pomocy prawnej realizowana w ramach Assistance Prawnego poprzedzona jest dokonaniem oceny sytuacji prawnej każdego zgłoszonego wniosku Klienta. Ocena sytuacji prawnej dokonywana jest na podstawie złożonego zgłoszenia i udostępnionych dokumentów. Centrum Pomocy Assistance zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania usługi, jeżeli w wyniku powyższej oceny sytuacji prawnej uzna, iż:
  - 1) roszczenie nie jest oczywiście bezzasadne lub roszczenie przeciwnika Klienta nie jest oczywiście zasadne;
  - 2) ochrona interesów prawnych Klienta nie jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
  - 3) opłaty wymagane przepisami powszechnie obowiązującego prawa celem ochrony interesów prawnych Klienta oraz koszty zastępstwa procesowego przekraczają 40% wysokości roszczenia majątkowego lub wartość przedmiotu sporu nie przekroczyła równowartości 300 € (w przeliczeniu wg kursu NBP na dzień złożenia wniosku przez Klienta).
2. Decyzję wraz z jej uzasadnieniem w zakresie niepodjęcia się realizacji usługi, będącą następstwem analizy sytuacji prawnej w rozumieniu ust. 1 powyżej, Centrum Pomocy Assistance prześle Klientowi w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki.
3. Po dokonaniu oceny sytuacji prawnej i stwierdzeniu braku zaistnienia przesłanek wymienionych w ust. 1. pkt 1)–3) niniejszej sekcji, Centrum Pomocy Assistance przedstawi Klientowi najkorzystniejszą z punktu widzenia powyższej oceny drogę ochrony jego prawnych interesów, w tym zaproponuje Usługodawcę mogącego podjąć się realizacji usługi, z zastrzeżeniem, iż w ramach świadczenia: Assistance Prawny Klientowi przysługuje niezależne prawo swobodnego wyboru Usługodawcy w zakresie obrony i reprezentowania jego interesów prawnych.

4. Usługodawca świadczy pomoc prawną na zlecenie Klienta i w stosunku do niego ponosi wyłączną odpowiedzialność za wykonanie zlecenia.
5. Wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu analizy i/lub opiniowania sytuacji prawnej w jakiej znalazł się Klient, bądź reprezentacji/zastępstwa procesowego Klienta ustala się na podstawie odpowiednich przepisów regulujących wysokość wynagrodzenia za czynności adwokata lub radcy prawnego w wysokości stawki minimalnej, a w razie braku takich przepisów stosuje się lokalne ceny rynkowe ustalone z danym Usługodawcą.
6. Wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu tłumaczenia dokumentacji niezbędnej dla realizacji celów ochrony interesów prawnych Klienta, opinii biegłego lub rzeczoznawcy określa się na podstawie wysokości średnich cen rynkowych za danego typu usługę.
7. Koszty postępowania przed sądami powszechnymi ustala się na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i opłaca się z zastrzeżeniem postanowień ustępu 7 sekcji poprzedzającej „Assistance Prawny – Zakres usług”.

#### **Artykuł 5. Postanowienia końcowe i procedura reklamacyjna**

1. Usługi realizowane na wniosek Klienta udzielane są zgodnie z przepisami państwa, w którym są one świadczone lub w ramach przepisów międzynarodowych.
2. Procedura reklamacyjna określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji Klientów, dotyczących usług świadczonych przez Centrum Pomocy Assistance
3. Reklamacje składa się drogą:
  - 1) telefoniczną pod numerem: +48 022 575 93 19;
  - 2) e-mailową na adres: [quality@ipa.com.pl](mailto:quality@ipa.com.pl);
  - 3) pocztową na adres: Inter Partner Assistance Polska S.A, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
4. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko Klienta,
  - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta, lub
  - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja, opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację, oczekiwane przez Klienta działania, w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.
5. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Centrum Pomocy Assistance poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. 6, Centrum Pomocy Assistance:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
8. Odpowiedź zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w pkt. 4 pkt 2) chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 4 pkt 3).
9. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Centrum Pomocy Assistance jest język polski.
10. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
11. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.