

KARTA PRODUKTU INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA „Pakiet Turystyczny”

INFORMACJE OGÓLNE

Adresat	Klient indywidualny poszukujący ochrony w razie nieprzewidzianych wypadków w trakcie podróży zagranicznej.
Ubezpieczyciel	Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław
Agent	Agent ubezpieczeniowy wpisany do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, posiadający pełnomocnictwo do wykonywania czynności agencyjnych w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia <i>Pakiet Turystyczny</i> . Istnieje możliwość sprawdzenia wpisu Agentą do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl . Komisja Nadzoru Finansowego udziela informacji na temat wpisu do rejestru na wniosek złożony ustnie lub pisemnie, w szczególności w formie elektronicznej lub telefonicznie. Ponadto w godzinach pracy urzędu obsługującego organ nadzoru wnioskodawcy mogą osobiście uzyskać dostęp do informacji z rejestru na udostępnionym stanowisku komputerowym. Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia Agent ubezpieczeniowy otrzymuje od Ubezpieczyciela prowizję uwzględnioną w kwocie składki.
Bank	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D 54-202 Wrocław. Bank działa jako Agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela, wpisany do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem 11125950/A Bank działa na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń. Lista zakładów ubezpieczeń, na rzecz których Bank wykonuje działalność agencyjną, dostępna jest na stronie internetowej www.creditagricole.pl oraz w każdej placówce Banku.
Ubezpieczający	Osoba fizyczna, która zawiera z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia <i>Pakiet Turystyczny</i> , zobowiązana do zapłaty składki.
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia.
Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)	Ogólne Warunki Ubezpieczenia <i>Pakiet Turystyczny</i> zatwierdzone Uchwałą Zarządu Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.. Pojęcia użyte w niniejszej Karcie Produktu należy rozumieć zgodnie z definicjami zawartymi w § 2 OWU.

PARAMETRY/INFORMACJE DLA KLIENTA

Przedmiot ubezpieczenia	Ubezpieczenie na czas podróży zagranicznej:
	<ol style="list-style-type: none"> kosztów leczenia i pomocy assistance; życia i zdrowia w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków; bagażu podróжного; odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym; kosztów zakwaterowania, wyżywienia i biletu powrotnego w przypadku kradzieży dokumentów; sprzętu sportowego - jako rozszerzenie ochrony wraz z amatorskim uprawianiem sportów zimowych lub uprawianiem sportów wysokiego ryzyka; pomoc assistance - związana z unieruchomieniem samochodu, którego Ubezpieczony jest właścicielem lub współwłaścicielem.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej/ wysokość Sumy ubezpieczenia	Ubezpieczenie obowiązuje w zależności od wybranego zakresu terytorialnego:
	<ol style="list-style-type: none"> Europa i kraje basenu Morza Śródziemnego; Świat – we wszystkich państwach na świecie, z wyłączeniem terytorium Afganistanu, Iraku, Iranu, Korei Północnej, Sudanu i Syrii. <p>Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w wariantach: Standardowym, Optymalnym lub Kompleksowym. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Ubezpieczający dokonuje wyboru wariantu ubezpieczenia oraz za opłatą dodatkowej składki ochrona może zostać rozszerzona o następujące ryzyka:</p>

Możliwe rozszerzenia ochrony:		Standardowy	Optymalny	Kompleksowy
1.	Amatorskie uprawianie sportów zimowych wraz z ubezpieczeniem sprzętu sportowego	-	✓	✓
2.	Uprawianie sportów wysokiego ryzyka wraz z ubezpieczeniem sprzętu sportowego (obejmujące również amatorskie uprawianie sportów zimowych).	-	✓	✓
3.	Praca fizyczna za granicą (zarobkowa)	✓	✓	✓
4.	Następstwa chorób przewlekłych	✓	✓	✓
5.	Auto assistance, obowiązuje na samochód ubezpieczonego na terenie Europy oraz w krajach basenu Morza Śródziemnego	✓	✓	✓

Amatorskie uprawianie sportów letnich objęte jest ochroną ubezpieczeniową w ramach składki podstawowej.
Wybrany wariant wraz z rozszerzeniami ochrony są potwierdzone w umowie ubezpieczenia (polisie).
Zakresy ochrony ubezpieczeniowej w poszczególnych wariantach, a także odpowiadające im sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjne (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym), podane są w Tabeli nr 1.

Zakres ubezpieczenia	Sumy ubezpieczenia (SU), sumy gwarancyjne (SG), limity odpowiedzialności [PLN]		
	Standardowy	Optymalny	Kompleksowy
KOSZTY LECZENIA (KL)	50 000 (SU KL)	100 000 (SU KL)	200 000 (SU KL)
Badania i zabiegi ambulatoryjne i diagnostyczne zlecone przez lekarza	✓	✓	✓
Konsultacje lekarskie	✓	✓	✓
Pokrycie kosztów zakupu leków i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza	✓	✓	✓
Pobyt i leczenie w szpitalu	✓	✓	✓
Pokrycie kosztów poszukiwania i ratownictwa	-	15 000	30 000
Leczenie stomatologiczne w nagłych stanach zapalnych i bólowych	-	500	1 000
POMOC ASSISTANCE obejmująca:	w ramach SU KL	w ramach SU KL	w ramach SU KL
Transport medyczny	✓	✓	✓
Transport Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji	✓	✓	✓
Transport zwłok	✓	✓	✓
Pokrycie kosztów powrotu do RP lub kraju rezydencji ubezpieczonych osób bliskich, w razie śmierci Ubezpieczonego	✓	✓	✓
Transport i opieka nad dziećmi	✓	✓	✓
Przekazywanie informacji	✓	✓	✓
Całodobowy dyżur telefonu Centrum pomocy	✓	✓	✓
Organizacja i pokrycie kosztów wizyty osoby bliskiej/ wezwanej do towarzyszenia	-	✓	✓
Organizacja i pokrycie kosztów wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego do RP (w przypadku śmierci bliskiej osoby lub zdarzenia losowego)	-	-	✓
NASTĘPSTWA NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW	10 000	20 000	50 000
UBEZPIECZENIE BAGAŻU PODRÓŻNEGO	500 (opóźnienie bagażu)	1 000 (opóźnienie i utrata bagażu)	2 000 (opóźnienie i utrata bagażu)
ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA W ŻYCIU PRYWATNYM	-	100 000	200 000
UBEZPIECZENIE W RAZIE KRADZIEŻY DOKUMENTÓW, obejmujące:	-	-	✓

Assistance w przypadku kradzieży dokumentów	-	-	✓
Zakup biletu powrotnego	-	-	5 000
Pokrycie kosztów zakwaterowania i wyżywienia	-	-	2 000
PRZEDŁUŻENIE OCHRONY DO 48H (W PRZYPADKACH PRZEWIDZIANYCH W OWU)	-	-	✓

Suma ubezpieczenia **sprzętu sportowego** wynosi 4 000 PLN.

W zakresie **auto assistance** Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia z uwzględnieniem limitów określonych w Tabeli nr 2.

Tabela nr 2

Zakres ubezpieczenia	LIMITY	
AUTO ASSISTANCE- SUMA UBEZPIECZENIA (SU)	2 000	
Usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia	do wysokości SU	
Holowanie pojazdu	do 1 000 PLN	
Świadczenia zamienne	Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów	3 dni (łącznie 800 PLN)
	Samochód zastępczy	3 dni
	Kontynuacja podróży/ powrót do miejsca zamieszkania - w przypadku unieruchomienia pojazdu	do wysokości SU
	Kontynuacja podróży / powrót do miejsca zamieszkania - w razie kradzieży pojazdu	do wysokości SU
Pomoc tłumacza	do wysokości SU	
Usługi informacyjne	tak	
Dostarczenie paliwa	tak	
Legalne złomowanie	tak (500 PLN)	
Transport Ubezpieczonych w ramach usługi holowania	tak	

Więcej informacji na temat zakresu ubezpieczenia wskazanego powyżej znajduje się w OWU.

Świadczenie ubezpieczeniowe

Świadczenie jest należne Ubezpieczonemu, zgodnie z OWU, w przypadku zajścia któregośkolwiek z wyżej wymienionych zdarzeń ubezpieczeniowych lub wystąpienia którejkolwiek z wyżej wymienionych sytuacji. Wysokość świadczeń została określona w Tabeli 1 i 2 powyżej. Wypłata świadczeń podlega przepisom regulującym opodatkowanie osób fizycznych lub prawnych obowiązującym na dzień wypłaty świadczenia.

Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na własny rachunek lub na cudzy rachunek.

Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie:

- indywidualnej,
- grupowej (maksymalnie do 9 osób ubezpieczonych) - ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest w tym samym zakresie i z zastosowaniem tych samych sum ubezpieczenia dla wszystkich Ubezpieczonych w ramach grupy;

Warunki zawarcia umowy ubezpieczenia

Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na podstawie podanych przez Ubezpieczającego informacji skierowanych do Ubezpieczyciela pisemnie w placówkach Agenta, za pośrednictwem Internetu, telefonu lub innych środków porozumiewania się na odległość (o ile zostaną one udostępnione przez Ubezpieczyciela).

W przypadku zawierania umów drogą elektroniczną, zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po uprzednim zapoznaniu się Ubezpieczającego z regulaminem dotyczącym zawierania umów drogą elektroniczną.

Ochrona ubezpieczeniowa/ Okres ubezpieczenia

Umowę ubezpieczenia zawiera się **na czas podróży zagranicznej**, określony w polisie, **trwający nie krócej niż 1 dzień i nie dłużej niż 365 dni**.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela (ochrona ubezpieczeniowa) **rozpoczyna się po rozpoczęciu podróży za granicę - od chwili przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej (RP) lub granicy kraju rezydencji, w dniu wskazanym w polisie jako początek okresu ubezpieczenia**, jednak nie wcześniej niż w następnym dniu po zawarciu umowy ubezpieczenia oraz pod warunkiem zapłaty składki. W przypadku, gdy osoba ubezpieczana, w momencie zawierania umowy ubezpieczenia, znajduje się poza granicami RP, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż po upływie 3 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia i opłacenia składki (karencja).

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się wraz z powrotem Ubezpieczonego do RP lub do kraju rezydencji jeżeli jest inny niż RP, nie później jednak niż o godz. 23.59 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, oznaczonego w polisie jako koniec okresu ubezpieczenia.

W wariancie Kompleksowym Ubezpieczonemu przysługuje możliwość przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na okres do 48 godzin, licząc od ostatniego dnia ochrony wskazanego w polisie, zgodnie z zapisami części VIII OWU. Przedłużenie ochrony do 48 godzin nie obejmuje ubezpieczenia auto assistance.

Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na podstawie OWU, gdzie znajdują się informacje o ograniczeniach i wyłączeniach odpowiedzialności Ubezpieczyciela, z którymi **Ubezpieczony powinien się szczegółowo zapoznać** każdorazowo przed wyruszeniem w podróż zagraniczną.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń

Przykładowe wyłączenia odpowiedzialności:

- Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:
 - z tytułu zdarzeń, które wystąpiły przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej;
 - powstałe z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym oraz osoby, za które Ubezpieczony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa i zwyczajów ponosi odpowiedzialność;
 - powstałe wskutek spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - powstałe wskutek prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu mechanicznego bez uprawnień wymaganych prawem kraju zdarzenia;
 - powstałe wskutek uczestnictwa Ubezpieczonego w zakładach lub bójkach, z wyjątkiem działania w warunkach obrony koniecznej;
 - powstałe wskutek działań wojennych, konfliktów zbrojnych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
 - powstałe wskutek trzęsienia ziemi, reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu;
 - pośrednie wszelkiego rodzaju, w tym wynikające z utraty spodziewanego zysku wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień;
 - powstałe wskutek konfiskaty lub zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz.
- Ochrona ubezpieczeniowa nie obowiązuje na terytorium RP ani kraju rezydencji Ubezpieczonego.
- Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia kosztów leczenia oraz z tytułu pomocy assistance wskazane są w części II OWU, § 11.
- Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków wskazane są w części III OWU, § 18.
- Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia bagażu podróжного wskazane są w części IV OWU, § 23.
- Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym wskazane są w części V OWU, § 27.
- Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia w razie kradzieży dokumentów podczas podróży zagranicznej wskazane są w części VI OWU, § 32.
- Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu Ubezpieczenia sprzętu sportowego wskazane są w części VII OWU, § 36.

<p>Koszty ponoszone przez Klienta w związku z zawarciem i obsługą ubezpieczenia - wysokość, terminy uiszczania i sposób naliczania</p>	<p>9. Ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu auto assistance podczas podróży zagranicznej wskazane są w części IX OWU, § 42.</p> <p>Wysokość składki ubezpieczeniowej, płatnej jednorazowo za cały okres ubezpieczenia, jest wskazana w umowie ubezpieczenia (polisie). Do zapłaty składki za wszystkich Ubezpieczonych zobowiązany jest Ubezpieczający. Składka płatna jest przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia. Składkę ubezpieczeniową i tryb jej płatności określa się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od okresu, na jaki zawarta jest umowa ubezpieczenia, liczby osób objętych ochroną ubezpieczeniową, wariantu ubezpieczenia, zakresu ryzyk dodatkowych oraz zakresu terytorialnego obowiązywania umowy ubezpieczenia.</p> <p>Jeżeli składka nie zostanie opłacona w terminie płatności składki określonym w umowie ubezpieczenia ani w ciągu trzech (3) następnych dni (pod warunkiem, że przypadają one przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia), przyjmuje się, że Ubezpieczający zrezygnował z zawarcia umowy ubezpieczenia.</p> <p>Zapłata składki jest warunkiem udzielania ochrony ubezpieczeniowej.</p>
<p>Odstąpienie/ wypowiedzenie umowy ubezpieczenia</p>	<p>Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w każdym czasie składając oświadczenie o odstąpieniu od ubezpieczenia bezpośrednio Ubezpieczycielowi albo za pośrednictwem Agenta.</p> <p>Odstąpienie nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.</p> <p>W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.</p>
<p>Zgłoszenie szkody</p>	<p>W celu zgłoszenia roszczenia, uzyskania pomocy assistance lub powiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, należy kontaktować się z Credit Agricole Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. pod numerem telefonu:</p> <p>801 300 515 w przypadku połączenia z Polski (+48 71) 77 32 333 w przypadku połączenia z zagranicy (koszt połączenia według stawki operatora)</p> <p>Obsługa telefoniczna czynna jest 24h na dobę 7 dni w tygodniu</p> <p>Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczeń znajdują się w OWU.</p>
<p>Skargi/ reklamacje</p>	<ol style="list-style-type: none"> Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo składania reklamacji w rozumieniu Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym do Ubezpieczyciela: <ol style="list-style-type: none"> w formie pisemnej przesyłką pocztową wysłaną <ul style="list-style-type: none"> na adres Ubezpieczyciela: Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław lub na adres Agenta Ubezpieczyciela; w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie na adres: reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl; ustnie – pod numerem telefonu Ubezpieczyciela wskazanym w Polisie lub w innym oświadczeniu Ubezpieczyciela (o ile będzie z niego wyraźnie wynikało, że zastępuje podane w polisie dane kontaktowe Ubezpieczyciela); osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela, pod adresem wskazanym w pkt 1) powyżej. Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiającej jednoznaczną identyfikację składającego reklamację oraz umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Ubezpieczyciela, pismo powinno być opatrzone podpisem składającego reklamację. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w razie braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach uzasadniających opóźnienie wymagających jeszcze wyjaśnienia oraz o przewidywanej dacie uzyskania odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekraczać 60 dni od daty wpływu reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji składanej przez osobę fizyczną uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia jest uprawniony do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta na zasadach określonych w regulaminach tych instytucji dostępnych odpowiednio na ich stronach internetowych lub do Sądu polubownego przez Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny) oraz do złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.
<p>Dodatkowe informacje</p>	<p>Niniejsza Karta Produktu została opracowana na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Pakiet Turystyczny i nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego ani rekomendacji, czy też zaproszenia do zawarcia umowy ubezpieczenia.</p> <p>OWU, regulamin dotyczący zawierania umów drogą elektroniczną oraz wszelkie informacje na temat ubezpieczenia są dostępne w placówkach Agenta, na stronach internetowych: www.ca-ubezpieczenia.pl i www.credit-agricole.pl oraz w CA24 Infolinia pod numerem telefonu 19 019 lub +48 71 354 90 09 - połączenie z zagranicy i z telefonów komórkowych (koszt połączenia według stawki operatora).</p>

Oświadczam, że otrzymałem(-łam) i zapoznałem(-łam) się z treścią niniejszej Karty Produktu zawierającej podstawowe informacje o ubezpieczeniu (przedmiot ubezpieczenia, zakres ochrony ubezpieczeniowej, okres ubezpieczenia, opis świadczeń ubezpieczeniowych, sposób opłacania składki ubezpieczeniowej, a także wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela).



Podpis Ubezpieczającego
(podpis nie jest wymagany w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Internetu, telefonu lub innych środków porozumiewania się na odległość)