

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

# CAR ASSISTANCE



## Spis treści

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „CAR Assistance” ..... | 3  |
| § 1 – Postanowienia ogólne .....                                                               | 4  |
| § 2 – Definicje .....                                                                          | 4  |
| § 3 – Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....                                                   | 5  |
| § 4 – Zawarcie umowy ubezpieczenia .....                                                       | 6  |
| § 5 – Car Assistance .....                                                                     | 6  |
| § 6 – Wyłączenia odpowiedzialności .....                                                       | 8  |
| § 7 – Składka ubezpieczeniowa .....                                                            | 9  |
| § 8 – Limity ubezpieczeniowe .....                                                             | 9  |
| § 9 – Okres Ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela .....               | 11 |
| § 10 – Postępowanie w przypadku zajścia Zdarzenia assistance .....                             | 11 |
| § 11 – Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego .....                                   | 11 |
| § 12 – Regres ubezpieczeniowy .....                                                            | 12 |
| § 13 – Zmiany okoliczności w czasie trwania Ochrony ubezpieczeniowej .....                     | 12 |
| § 14 – Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia .....                                                | 12 |
| § 15 – Reklamacje oraz rozwiązywanie sporów .....                                              | 13 |
| § 16 – Postanowienia końcowe .....                                                             | 13 |

**Skorowidz** najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**CAR Assistance**” dla klientów Europ Assistance S.A., zgodnie z rozporządzeniem Ministra finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. W sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.

| Rodzaj informacji                                                                                                                                  | Numer jednostki redakcyjnej z<br>Ogólnych Warunków Ubezpieczenia |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład<br>ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania                                             | § 3<br>§ 5                                                       |
| Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu<br>ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty<br>świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia | § 6<br>§ 8<br>§ 10                                               |

## § 1 – Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Car Assistance” (zwane dalej: **OWU**), o sygnaturze 24.M.102.002, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia (dalej: **Umowa**), zawieranych pomiędzy zakładem ubezpieczeń Europ Assistance SA z siedzibą w Paryżu we Francji (dalej: **Ubezpieczyciel**), a Ubezpieczającymi.
2. Ubezpieczonym, w Umowach zawartych na podstawie niniejszych OWU, może być wyłącznie osoba fizyczna.
3. Jeżeli postanowienia OWU w zakresie poszczególnych rodzajów ubezpieczeń nie stanowią inaczej, stosuje się postanowienia wspólne OWU wprost.

## § 2 – Definicje

Terminy i nazwy użyte w niniejszych OWU, Polisie oraz innych dokumentach związanych z Umową oznaczają:

- 1) **ADAS** – to elektroniczne systemy instalowane w pojeździe, których zadaniem jest zwiększanie bezpieczeństwa poprzez pomaganie kierowcom w różnych trudnych lub powtarzalnych zadaniach, m.in. w parkowaniu i prowadzeniu pojazdu;
- 2) **Awaria** – nagłe i niespodziewane przerwanie pracy elementu Pojazdu wynikające z przyczyn wewnętrznych, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii, a w tym także:
  - a) rozładowanie akumulatora (w przypadku pojazdów elektrycznych rozładowanie akumulatora rozruchowego),
  - b) uszkodzenie ogumienia,
  - c) uszkodzenie szyby,
  - d) zagubienie, złamanie lub zatrząsnięcie kluczyków lub innych przedmiotów służących do otwierania i uruchomienia Pojazdu,
  - e) brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zamarznięcie paliwa,
  - f) awaria oświetlenia zewnętrznego Pojazdu,
  - g) awaria alarmu,
  - h) awaria wycieraczek;
- 3) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, organizująca świadczenia wskazane w Umowie, dostępna całodobowo, to jest Europ Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa;
- 4) **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele);
- 5) **Kalibracja szyby** – dodatkowe działanie, które powinien przeprowadzić monter montażysta niezwłocznie po wymianie szyby, niezbędne do zapewnienia prawidłowości funkcjonowania wyposażenia ADAS;
- 6) **Karencja** - wskazany w OWU okres, w czasie którego, w przypadku zajścia wypadku ubezpieczeniowego, nie przysługuje Ochrona ubezpieczeniowa, tzn. nie nastąpi realizacja świadczenia;
- 7) **Kierowca** – osoba kierująca ubezpieczonym Pojazdem w czasie Zdarzenia assistance, posiadająca ważne prawo jazdy odpowiedniej kategorii oraz zgodę od właściciela Pojazdu na kierowanie nim;
- 8) **Kradzież Pojazdu** – zabór Pojazdu lub jego części umożliwiających poruszanie się Pojazdu w celu przywłaszczenia, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynów zabronionych opisanych w art. 278-280 lub art. 289 k.k., z wyłączeniem kradzieży kluczyków lub innych urządzeń spełniających ich rolę;
- 9) **Lekarz konsultant** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z prawem polskim, wskazana przez Centrum Alarmowe;
- 10) **Lekarz prowadzący leczenie** – lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia Placówki medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu w związku z wystąpieniem Zdarzenia,
- 11) **Miejsce zamieszkania** – miejsce stałego lub czasowego zamieszkania Ubezpieczonego wskazane przez Ubezpieczającego;
- 12) **Miejsce zdarzenia** – miejsce, w którym nastąpiło Zdarzenie assistance;
- 13) **Nieszczęśliwy wypadek komunikacyjny** – zaistniałe w Okresie ubezpieczenia oraz na terytorium RP, gwałtowne, nagłe i przypadkowe zdarzenie, niezależne od woli Ubezpieczonego wywołane przyczyną zewnętrzną związaną z przemieszczaniem się Pojazdem, w wyniku którego Ubezpieczony doznał uszczerbku na zdrowiu;
- 14) **Ochrona ubezpieczeniowa** – to zobowiązanie Ubezpieczyciela do organizacji i pokrycia kosztów świadczenia, w przypadku zaistnienia Zdarzenia assistance powstałego w okresie wskazanym w Polisie;;
- 15) **Pasażer** – każda osoba przewożona ubezpieczonym Pojazdem za zgodą Kierowcy, w czasie Zdarzenia assistance objętego Ochroną ubezpieczeniową, w liczbie nie większej niż wskazana w dowodzie rejestracyjnym;
- 16) **Placówka medyczna** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa podmiot prowadzący działalność leczniczą, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę medyczną całodobowej, całodzienniej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych;
- 17) **Pojazd** – wskazany w Polisie samochód osobowy, o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, zarejestrowany w Polsce i w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie starszy niż 15 lat licząc od roku produkcji (tj. różnica między rokiem zawarcia Umowy a rokiem produkcji nie może być większa niż 15 lat);
- 18) **Polisa** –dokument potwierdzający zawarcie Umowy;

- 19) **Okres ubezpieczenia** – wskazany w Polisie przedział czasu, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela Ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z zasadami określonymi w OWU. Okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się z dniem wskazanym w Polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po opłaceniu składki;
- 20) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 21) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie Zdarzenia assistance objęte Ochroną ubezpieczeniową w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczeń objętych Umową;
- 22) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca Umowę i zobowiązana do opłacania składki;
- 23) **Ubezpieczony** – osoba posiadająca tytuł prawny do ubezpieczonego Pojazdu, Kierowca i Pasażerowie;
- 24) **Ubezpieczyciel** – zakład ubezpieczeń EUROP ASSISTANCE SA, będący spółką prawa francuskiego działającą w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 58.356.222 €, zarejestrowaną w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu pod numerem 451 366 405, z siedzibą pod adresem 2 rue Pillet-Will 75009 Paris, Francja, który prowadzi na terenie Polski działalność ubezpieczeniową na zasadzie swobody świadczenia usług poprzez swój Oddział w Irlandii (EUROP ASSISTANCE SA – Oddział w Irlandii), w którego imieniu działa Centrum Alarmowe w ramach realizacji Umowy. Informacje o zakresie działalności Ubezpieczyciela w Polsce dostępne są w szczególności na stronie Komisji Nadzoru Finansowego;
- 25) **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie, w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w Miejscu Zdarzenia assistance, powstały na skutek Awarii lub Wypadku drogowego; Unieruchomieniem Pojazdu nie jest: odstawienie pojazdu do warsztatu naprawczego bez udziału Centrum Alarmowego w celu dokonania napraw wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych w tym usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz tuning lub montaż dodatkowego wyposażenia;
- 26) **Usługodawca** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na Miejsce zdarzenia;
- 27) **Usprawnienie Pojazdu** – usunięcie na Miejscu zdarzenia przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży;
- 28) **Uszkodzenie ogumienia** – brak powietrza w oponie, uniemożliwiający kontynuację jazdy w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami ruchu drogowego, spowodowany przez uszkodzenie wskutek: przebicia, pęknięcia, wybuchu, będące wynikiem najechania na ostre przedmioty takie jak gwoździe, ubytki w drodze czy szkło, wynikające z przyczyn innych niż wypadek, chyba że są następstwem Wypadku drogowego z przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu lub wybuchu i nie doszło równocześnie do zderzenia Pojazdu z innym pojazdem;
- 29) **Uszkodzenie szyby** – mechaniczne uszkodzenie szyby czołowej, szyby tylnej lub szyb bocznych Pojazdu o ile nie stanowią one integralnej części dachu Pojazdu. Uszkodzenia powstałe na skutek Wypadku drogowego lub Zdarzeń pogodowych;
- 30) **Wypadek drogowy** – zdarzenie drogowe Unieruchamiające Pojazd, w wyniku którego uległ on uszkodzeniu lub zniszczeniu, łącznie z kolizją, zderzeniem z ludźmi, zwierzętami, przedmiotami lub przeszkodą (w tym nierównościami jezdni), wywróceniem się Pojazdu, spadnięciem Pojazdu ze skarpy, wpadnięciem Pojazdu do rowu, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, zatopieniem lub zalaniem, aktem wandalizmu, włamaniem, z wyłączeniem Kradzieży oraz Awarii;
- 31) **Zdarzenie assistance** – Awaria (A), Wypadek drogowy (W), Kradzież (K), Uszkodzenie szyby (S), Uszkodzenie ogumienia (O), Niebezpieczny wypadek komunikacyjny (NWK);
- 32) **Zdarzenia pogodowe** – za takie zdarzenia przyjmuje się:
- Powódź** - zalanie terenów w następstwie podniesienia się stanu wody w korytach wód płynących lub zbiornikach wód stojących na skutek opadów atmosferycznych, topnienia śniegu i lodu, zatorów lodowych oraz spływu wód po stokach, zboczach górskich i falistych lub podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych,
  - Trzęsienie ziemi** – niespodowodowane działalnością człowieka, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej wywołane przez nieodwracalne deformacje ośrodka skalnego w głębi Ziemi, czemu towarzyszy naruszenie ciągłości ośrodka skalnego i emisja fal sejsmicznych,
  - Zapadanie się ziemi** – nagłe obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie, które powstały wskutek procesów naturalnych, a nie w następstwie jakiegokolwiek działalności człowieka,
  - Silny wiatr** – działanie wiatru o sile powodującej zniszczenie lub uszkodzenie szyby Pojazdu. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność, jeżeli silny wiatr spowodował szkody również w najbliższym sąsiedztwie miejsca zamieszkania,
  - Deszcz nawalny** - krótkotrwały deszcz o dużym natężeniu, którego czas trwania waha się od kilku do kilkudziesięciu minut w warunkach klimatu umiarkowanego,
  - Gradobicie** - gwałtowne opady gradu powodujące uszkodzenie lub zniszczenie Pojazdu.

### § 3 – Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie Ochrony ubezpieczeniowej na rzecz Ubezpieczonego w razie wystąpienia Zdarzenia assistance w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- Ochrona ubezpieczeniowa, o której mowa w ust. 1 świadczona jest w ramach wybranego przez Ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia „Car Assistance”:
  - Plus,
  - Komfort,

- 3) VIP.
3. Zakres świadczeń oraz ich limity określa Tabela świadczeń assistance w § 8 ust. 2 OWU.
4. Ochroną ubezpieczenia mogą być objęte Pojazdy, których wiek w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie przekracza 15 lat licząc od roku produkcji (tj. różnica między rokiem zawarcia Umowy a rokiem produkcji nie może być większa niż 15 lat).
5. Ubezpieczonemu, w zależności od wybranego wariantu przysługują wymienione w § 5 świadczenia do Zdarzeń assistance na terytorium:
- 1) RP – dla wariantu Plus oraz
  - 2) Albanii, Austrii, Belgii, Bułgarii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, RP, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, europejskiej części Turcji, Ukrainy z wyłączeniem regionu Krymu oraz Ługańskiej i Donieckiej Republiki Ludowej (terytorium Ukrainy okupowane przez Federację Rosyjską), Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch – dla wariantów Komfort i VIP,
- do wysokości określonych w § 8 limitów wskazanych w odpowiedniej dla wybranego wariantu Tabeli.

#### § 4 – Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowę zawiera się w wersji indywidualnej.
2. W razie zawarcia Umowy na cudzy rachunek postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rachunek której zawarto Umowę, z zastrzeżeniem § 7.
3. Zawarcie Umowy następuje na podstawie wniosku Ubezpieczającego. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy dokumentem Polisy.
4. W danym Okresie ubezpieczenia, Pojazd może być objęty jednocześnie jedną Ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia „Car Assistance”.

#### § 5 – Świadczenia Assistance

1. W przypadku zdarzeń opisanych w § 3 ust. 1 Ubezpieczyciel, za pomocą Centrum Alarmowego, organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:
  - 1) **Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia** - w przypadku Unieruchomienia Pojazdu, Centrum Alarmowe przysyła Usługodawcę na Miejsce zdarzenia w celu Usprawnienia Pojazdu. Świadczenie to nie obejmuje kosztów części użytych do naprawy. Jeśli nie jest możliwa naprawa Pojazdu na Miejscu zdarzenia, wówczas Centrum Alarmowe organizuje holowanie Pojazdu;
  - 2) **Holowanie Pojazdu po Awarii / Wypadku drogowym** - jeżeli nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na Miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe, w porozumieniu z Ubezpieczonym, organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do warsztatu, zgodnie z limitami przedstawionymi w Tabeli. Jeżeli holowanie Pojazdu do warsztatu odbywa się poza godzinami jego pracy, w skutek czego Pojazd został odholowany na parking, Ubezpieczonemu przysługuje drugie holowanie Pojazdu do warsztatu w ramach jednego Zdarzenia assistance. Koszty parkingu ponoszone są przez Ubezpieczonego;
  - 3) **Pokrycie kosztów naprawy Pojazdu po Awarii** – Ubezpieczyciel, na zasadach refundacji opisanych w § 11 OWU, pokrywa koszty naprawy Pojazdu po Awarii do limitu 500 PLN z zastrzeżeniem Karencji czasowej 60 dni liczonej od daty zawarcia Umowy. Świadczenie przysługuje dla Wariantu VIP z 12 miesięcznym okresem ochrony.
  - 4) **Naprawa lub wymiana opony** - w przypadku Unieruchomienia Pojazdu na skutek Uszkodzenia ogumienia, Centrum Alarmowe, zgodnie z limitami przedstawionymi w Tabeli, pokrywa koszty naprawy opony, bez uwzględnienia amortyzacji. Dodatkowo, w wariantach Komfort i VIP, jeżeli naprawa opony jest niemożliwa lub nieopłacalna Centrum Alarmowe:
    - a) w wariantach Komfort pokryje koszty wymiany i zwróci Ubezpieczonemu koszty zakupu opony o zbliżonych parametrach ekonomicznych, a także dotyczących typu i sezonowości opony, rozmiaru, indeksu nośności i indeksu prędkości;
    - b) w wariantach VIP pokryje koszty wymiany i zwróci Ubezpieczonemu koszty zakupu opony tej samej marki (jeśli jest to możliwe) i klasy opony, jaka uległa uszkodzeniu.Świadczenie przysługuje wyłącznie przy spełnieniu następujących warunków:
    - a) wiek opony wynosi maksymalnie 4 lata liczone od daty zakupu lub daty produkcji;
    - b) minimalny poziom głębokości bieżnika wynosi 1.6 mm.W przypadku Uszkodzenia ogumienia poza terytorium RP, Centrum Alarmowe, zgodnie z limitami przedstawionymi w Tabeli, pokryje koszty naprawy lub wymiany ogumienia oraz zwróci Ubezpieczonemu ewentualne koszty zakupu opony na podstawie przedstawionych rachunków przez Ubezpieczonego, wyłącznie w przypadku jeśli naprawa lub wymiana opony została wcześniej zgłoszona i ustalona z Centrum Alarmowym.
  - 5) **Naprawa lub wymiana szyby** – w przypadku Uszkodzenia szyby na terytorium RP, Centrum Alarmowe, zgodnie z limitami przedstawionymi w Tabeli, organizuje i pokrywa koszty:
    - a) naprawy lub wymiany uszkodzonej szyby z uwzględnieniem uszczelki, do limitu wskazanego w Tabeli. Wymiana szyby realizowana jest z wykorzystaniem szyby zamiennnej. W przypadku braku dostępności szyby zamiennnej zlecone zostanie wykorzystanie szyby oryginalnej,
    - b) zakupu nowej szyby i usługi wymiany szyby w razie jej uszkodzenia w stopniu uniemożliwiającym naprawę.

W przypadku Uszkodzenia szyby poza terytorium RP, Centrum Alarmowe, zgodnie z limitami przedstawionymi w Tabeli, pokryje koszty naprawy lub wymiany takiej szyby na podstawie przedstawionych rachunków przez Ubezpieczającego w przypadku jeśli naprawa lub wymiana szyby została wcześniej zgłoszona i ustalona z Centrum Alarmowym niezwłocznie po zauważeniu uszkodzeń.

Realizacja drugiego świadczenia Naprawy lub wymiany szyby niezależnie od Miejsca zdarzenia jest za dopłatą 30%.

2. Jeżeli w wyniku Kradzieży Pojazdu lub Unieruchomienia Pojazdu, w wyniku którego Pojazd został odholowany przez Usługodawcę Centrum Alarmowego do serwisu bądź warsztatu naprawczego i nie może być naprawiony tego samego dnia, Ubezpieczonemu przysługuje jedno ze świadczeń:
  - 1) **Pojazd zastępczy** - organizacja i pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego nie dłużej jednak niż do limitu wskazanego w Tabeli, liczonego w dniach kalendarzowych, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
    - a) w zależności od lokalnych możliwości klasa Pojazdu zastępczego jest dobierana przez Centrum Alarmowe odpowiednio do klasy Pojazdu zgodnie z posiadanym wariantem ubezpieczenia, chyba że z przyczyn niezależnych od Centrum Alarmowego nie jest to możliwe, wówczas w klasie nie gorszej niż jedną klasę niżej;
    - b) w przypadku pojazdu inwalidzkiego specjalnie zaadaptowanego, Centrum Alarmowe zapewnia Pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie będzie mógł prowadzić Pojazdu zastępczego;
    - c) świadczenie Pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa do Pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż AC/OC i innych opłat dodatkowych, rozumianych jako kaucja na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów stawianych przez firmy wynajmujące, jak również nie zwalniają Ubezpieczonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu Pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez wypożyczalnię. Centrum Alarmowe udzieli Uprawnionemu informacji o wyżej wymienionych wymaganiach w konkretnym przypadku;
    - d) Ubezpieczony jest zobowiązany zapoznać się z ogólnymi warunkami wynajmu oraz warunkami ubezpieczenia Pojazdu zastępczego i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami; odbiór Pojazdu zastępczego jest równoznaczny ze zrozumieniem i akceptacją powyższych warunków przez Ubezpieczonego;
    - e) świadczenia Pojazdu zastępczego przysługują jedynie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie Pojazdu przez Usługodawcę, z wyłączeniem sytuacji, w której Pojazd uległ szkodzie całkowitej;
    - f) okres udostępnienia Pojazdu zastępczego może zostać skrócony, jeżeli Pojazd Ubezpieczonego zostanie naprawiony lub Pojazd skradziony zostanie odnaleziony (i powstanie możliwość korzystania z tego Pojazdu), o czym Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe;
    - g) Centrum Alarmowe organizuje Pojazd zastępczy zarejestrowany jako maksymalnie 5-cio osobowy;
    - h) koszt odstawienia i podstawienia Pojazdu zastępczego pokrywa Ubezpieczony.
  - 2) **Nocleg dla podróżnych** – organizacja i pokrycie kosztów transportu z Miejsca zdarzenia do najbliższego hotelu i zakwaterowania ze śniadaniem (o ile jest ono wliczone w cenę noclegu) dla Ubezpieczonego w hotelu o standardzie trzygwiazdkowym, na okres nieprzekraczający limitu dobowego, wskazanego w Tabeli w § 8. Koszty zakwaterowania w hotelu nie mogą przekroczyć ustalonego limitu (za jedną dobę) i nie obejmują dodatkowych wydatków poniesionych przez Ubezpieczonego związanych z pobytem w hotelu, tj. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel;
  - 3) **Transport dla podróżnych** – w sytuacji, gdy pojazd realizujący świadczenie Holowania, opisane w ust. 1 pkt 2, nie jest technicznie przystosowany do przewozu osób, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty dodatkowego transportu Kierowcy i Pasażerów do miejsca odholowania Pojazdu lub do hotelu, do limitu wskazanego w Tabeli w § 8. O wyborze środka transportu decyduje Centrum Alarmowe;
3. W wariantcie VIP, przy 12-miesięcznym Okresie ubezpieczenia, Ubezpieczonemu przysługuje jednorazowa zapomoga w wysokości 2 000 PLN. Świadczenie jest należne po Kradzieży Pojazdu na podstawie dokumentu potwierdzającego postanowienie o umorzeniu dochodzenia w sprawie Kradzieży Pojazdu, wystawionego przez właściwy organ.
4. Dodatkowo, w wariantcie VIP, Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego zorganizuje wizytę w serwisie w celu dokonania **sezonowej wymiany opon**. Wszystkie koszty związane z wykonaniem usługi pokrywa Ubezpieczony.
5. W wariantcie VIP Ubezpieczony ma możliwość skorzystania z usługi **door-to-door** maksymalnie 2 razy w roku w trakcie trwania Ochrony ubezpieczeniowej. Usługa door-to-door polega na odprowadzeniu Pojazdu do punktu oddalonego maksymalnie o 50 km od Miejsca zamieszkania, gdzie zostanie wykonana jedna z usług:
  - 1) wykonanie przeglądu okresowego we wskazanym punkcie serwisowym,
  - 2) dokonanie drobnych napraw i regulacji, w tym:
    - a) naprawę blacharsko-lakierniczą związaną z drobnym uszkodzeniem Pojazdu,
    - b) wymianę żarówek (również podświetlenia wnętrza),
    - c) naprawę gniazda zapalniczek,
    - d) dokonanie regulacji geometrii kół,
    - e) wymiana bezpieczników,
    - f) naprawa radia,
    - g) przegląd i czyszczenie klimatyzacji,

- h) otwarcie drzwi w przypadku zagubienia / zatracnięcia kluczyków,
  - i) odstawienie auta na dezynfekcję klimatyzacji.
6. Koszty wykonania przeglądu okresowego oraz koszty realizacji napraw i regulacji, o których mowa w § 5 ust. 5, jak również koszty części pokrywa Ubezpieczony.
7. Jeżeli Kierowca lub Pasażer w skutek Nieszczęśliwego wypadku komunikacyjnego, zgodnie z pisemnym zaleceniem Lekarza prowadzącego leczenie, wymaga rehabilitacji w domu lub w poradni rehabilitacyjnej, Centrum Alarmowe, na życzenie Kierowcy lub Pasażera, zorganizuje następujące świadczenia bez pokrywania ich kosztów:
- 1) wizytę fizjoterapeuty w Miejscu zamieszkania Kierowcy lub Pasażera;
  - 2) transport do poradni rehabilitacyjnej, najbliższej Miejsca zamieszkania Kierowcy lub Pasażera, oraz wizytę w poradni rehabilitacyjnej,
- z zastrzeżeniem następujących postanowień:
- 1) zgłoszenie Centrum Alarmowemu nastąpiło w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia Nieszczęśliwego wypadku komunikacyjnego,
  - 2) o wyborze środka transportu decyduje Lekarz konsultant w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym leczenie Ubezpieczonego,
  - 3) termin i zakres rehabilitacji każdorazowo potwierdzany jest z Kierowcą lub Pasażerem. Wyrażenie zgody przez Kierowcę lub Pasażera jest równoznaczne z akceptacją kosztów wizyt obowiązujących w wybranej Placówce medycznej, w tym kosztów związanych z niestawieniem się na wizycie,
  - 4) świadczenie przysługuje wyłącznie Kierowcy lub Pasażerowi poszkodowanemu w Nieszczęśliwym wypadku komunikacyjnym.

#### § 6 – Wyłączenia odpowiedzialności

1. Z zakresu Ochrony ubezpieczeniowej „Car Assistance” wyłączone są następujące koszty:
- a) powstałe poza zakresem lub Okresem ubezpieczenia,
  - b) spowodowane umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, lub osobę, z którą Ubezpieczający lub Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
  - c) wynikające z powtarzającej się Awarii, będącej następstwem braku definitywnego usunięcia przez Ubezpieczonego jej przyczyny po udzieleniu świadczenia przez Centrum Alarmowe,
  - d) powstałe podczas kierowania Pojazdem, gdy Kierowca zbiegł z Miejsca zdarzenia,
  - e) będące następstwem użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep,
  - f) powstałe podczas używania Pojazdu przez Ubezpieczonego jako narzędzia przestępstwa,
  - g) powstałe w czasie używania Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe w Pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg,
  - h) powstałe w Pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówkach, pojazdach wypożyczalni samochodów oraz znajdujących się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów,
  - i) powstałe w Pojazdach wynajmowanych lub używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
  - j) powstałe w Pojazdach, których kierujący w chwili Zdarzenia assistance nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem: prawa jazdy odpowiedniej kategorii, badań lekarskich, badania technicznego, wymaganego świadectwa kwalifikacji, zgodnie z przepisami kraju miejsca Zdarzenia, a brak powyższych miał wpływ na powstanie lub rozmiar Zdarzenia assistance,
  - k) powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, zażyciu narkotyków, substancji psychotropowych lub innych podobnie działających środków w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania Pojazdem, zgodnie z przepisami kraju Miejsca zdarzenia, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance;
  - l) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia Pojazdu jako rekwizytu,
  - m) powstałe podczas użycia Pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych w rozumieniu przepisów Ustawy o przewozie towarów niebezpiecznych,
  - n) powstałe podczas użycia Pojazdu do nauki jazdy,
  - o) powstałe w wyniku wcześniej zaistniałej, a nie naprawionej usterki oraz w wyniku usterek fabrycznych, powtarzających się lub będących na gwarancji producenta (kampanie serwisowe),
  - p) polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu elementów wyposażenia Pojazdu, które nie stanowią integralnego elementu konstrukcyjnego szyby, a są związane na stałe z szybą, jak np.: folie antywłamaniowe, ogrzewanie, instalacja alarmowa, lusterka wsteczne i boczne,
  - q) polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu okien dachowych (szyberdachów, dachów panoramicznych), oraz innych szklanych elementów samochodu,
  - r) związane jest z wadami fabrycznymi szyb (wady surowca lub defekty produkcyjne),

- s) powstałe podczas kierowania Pojazdem, gdy Pojazd nie był dopuszczony do ruchu, a także powstałe podczas kierowania Pojazdem niezarejestrowanym lub Pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego – jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych, a stan techniczny Pojazdu miał wpływ na powstanie Zdarzenia assistance,
  - t) powstałe w związku z działaniami wojennymi, rozruchami i zamieszkami,
  - u) naprawy lub wymiany uszkodzonej folii i naklejek (w tym winiet) umieszczonych na szybie,
  - v) śrub, felg i czujników TPMS,
  - w) powstałe podczas ruchu Pojazdu, jeżeli w Pojeździe znajdowała się większa liczba osób, niż określona w dowodzie rejestracyjnym, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia assistance;
  - x) powstałe w związku ze świadomym samookaleczeniem się lub okaleczeniem na własną prośbę oraz próbą samobójczą Ubezpieczonego;
  - y) powstałe w związku z chorobą psychiczną, niedorozwojem umysłowym lub zaburzeniami psychicznymi Ubezpieczonego albo ich skutkami, a w szczególności atakami konwulsji lub epilepsji;
  - z) powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, skażeniem radioaktywnym, promieniami laserowymi oraz polem magnetycznym i elektromagnetycznym.
2. Jeżeli w trakcie naprawy Pojazdu Ubezpieczony podejmie decyzję o przeprowadzeniu dodatkowych czynności serwisowych w zakresie niezwiązanym ze Zdarzeniem assistance, zakres wykonania dodatkowych czynności serwisowych nie jest uwzględniany przy ustalaniu odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
  3. Centrum Alarmowe nie pokrywa kosztów transportu zwierząt (poza domowymi) oraz bagażu, którego rozmiar lub masa przekracza ładowność Pojazdu z uwzględnieniem dodatkowych bagażników zamontowanych na Pojeździe.
  4. W ramach realizowanych świadczeń assistance Centrum Alarmowe nie pokrywa kosztów opłat drogowych oraz promowych i innych o podobnym charakterze.
  5. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte rozładowanie akumulatora trakcyjnego.
  6. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w zakresie Organizacji procesu rehabilitacji jest wyłączona, jeżeli Ubezpieczony nie zastosuje się do zaleceń Lekarza prowadzącego leczenie lub Lekarza konsultanta.
  7. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów usług poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego, jeżeli działał on bez porozumienia z Centrum Alarmowym, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego. W takim wypadku Ubezpieczonemu przysługuje zwrot poniesionych celowych i uzasadnionych, z uwagi na rodzaj pomocy potrzebnej w związku ze Zdarzeniem assistance, kosztów usług assistance, jeśli zostały one zorganizowane we własnym zakresie przez Ubezpieczonego, na zasadach określonych w § 11 zgodnie z limitami określonymi w § 8. Powyższe nie dotyczy świadczenia Organizacji procesu rehabilitacyjnego.
  8. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia lub świadczenie usługi wynikającej z Umowy mogłyby narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, w przypadku złamania zakazów, ograniczeń lub restrykcji wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych, ekonomicznych i gospodarczych wynikających z podjętych na podstawie prawa decyzji odpowiednich organów Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub RP.
  9. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje w szczególności państw i terytoriów definiowanych jako objętych całkowitym embargiem oraz całkowitymi sankcjami tj.: Białoruś, region Krymu oraz Ługańskiej i Donieckiej Republiki Ludowej (terytorium Ukrainy okupowane przez Federację Rosyjską), Rosja.

#### **§ 7 – Składka ubezpieczeniowa**

1. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawierania przez Ubezpieczającego Umowy.
2. Składka ustalana jest za cały okres Ochrony ubezpieczeniowej i płatna jednorazowo z góry.
3. W przypadku opłacania składki przelewem bankowym, za datę zapłaty składki uznaje się datę rozrachunku na rachunku bankowym Ubezpieczyciela.
4. Opłacenie składki w kwocie niższej niż wymagana Umową, traktowane jest jako nieopłacenie składki w terminie.
5. Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający.

#### **§ 8 – Limity ubezpieczeniowe**

1. Górną granicą odpowiedzialności Ubezpieczyciela jest maksymalna liczba świadczeń, które w danym okresie ubezpieczeniowym wynoszą:
  - a) Dla wariantu assistance z okresem ubezpieczenia 9, 16 lub 30 dni – 1 (jedno) Zdarzenie assistance w odniesieniu do jednego roku ubezpieczeniowego,
  - b) Dla wariantu assistance z okresem ubezpieczenia wynoszącym 12 miesięcy – 4 (cztery) Zdarzenia assistance, w których mieszczą się maksymalnie 2 zdarzenia assistance wynikające z Uszkodzenia ogumienia lub maksymalnie 2 Zdarzenia assistance wynikające z Uszkodzenia Szyby.
2. Poniższa tabela określa limity ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz wariantów.

**TABELA ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE W ZALEŻNOŚCI OD WARIANTU UBEZPIECZENIA**

| ŚWIADCZENIE ASSISTANCE                                                  |                                      | PLUS                                                 | KOMFORT                                                                                          | VIP                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIEK POJAZDU                                                            |                                      | nie starszy niż 15-lat, licząc od roku produkcji     |                                                                                                  |                                                                                                                 |
| ZAKRES TERYTORIALNY                                                     |                                      | RP                                                   | EU                                                                                               | EU                                                                                                              |
| LIMIT NA ZDARZENIE                                                      |                                      |                                                      |                                                                                                  |                                                                                                                 |
| Holowanie Pojazdu po Wypadku drogowym                                   |                                      | 250 km                                               | 700 km                                                                                           | nielimitowane                                                                                                   |
| Holowanie Pojazdu po Awarii                                             |                                      | 250 km                                               | 700 km                                                                                           | 1 000 km                                                                                                        |
| Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia                               |                                      | TAK                                                  | TAK                                                                                              | TAK                                                                                                             |
| Pokrycie kosztów naprawy Pojazdu po Awarii - dla 12 msc. okresu ochrony |                                      | -                                                    | -                                                                                                | 500 PLN / Karencja 60 dni od dnia zakupu ubezpieczenia                                                          |
| Naprawa lub wymiana opony (refundacja)                                  |                                      | 200 PLN / max 1 Zdarzenie assistance (tylko naprawa) | 1 000 PLN/ max 1 Zdarzenie assistance (opona w wariantcie ekonomicznym o zbliżonych parametrach) | 1 500 PLN/ max 2 Zdarzenia assistance (w miarę możliwości opona w marce i klasie opony jaka uległa uszkodzeniu) |
| Naprawa lub wymiana szyby                                               |                                      | -                                                    | 500 PLN/ max 1 Zdarzenie assistance (naprawa)                                                    | 2 000 PLN/ max 2 Zdarzenia assistance (naprawa lub wymiana)                                                     |
| Kalibracja szyby                                                        |                                      | -                                                    | -                                                                                                | TAK                                                                                                             |
| ŚWIADCZENIA ZAMIENNE                                                    | Klasa Pojazdu zastępczego            | -                                                    | Klasa A - B                                                                                      | Klasa za klasę                                                                                                  |
|                                                                         | Pojazd zastępczy po Awarii           | -                                                    | do 5 dni                                                                                         | do 7 dni                                                                                                        |
|                                                                         | Pojazd zastępczy po Wypadku drogowym | -                                                    | do 7 dni                                                                                         | do 10 dni                                                                                                       |
|                                                                         | Pojazd zastępczy po Kradzieży        | -                                                    | do 10 dni                                                                                        | do 14 dni                                                                                                       |
|                                                                         | Nocleg dla podróżnych                | -                                                    | -                                                                                                | do 3 dób                                                                                                        |
|                                                                         | Transport dla podróżnych             | -                                                    | -                                                                                                | 1 000 km                                                                                                        |
| Wypłata zapomogi w razie Kradzieży Pojazdu                              |                                      | -                                                    | -                                                                                                | 2 000 PLN                                                                                                       |
| Organizacja sezonowej wymiany opon                                      |                                      | -                                                    | -                                                                                                | TAK                                                                                                             |
| Usługa door to door                                                     |                                      | -                                                    | -                                                                                                | maksymalnie 2 razy w okresie ubezpieczenia                                                                      |
| Limit km od Miejsca zamieszkania                                        |                                      | zniesiony                                            | zniesiony                                                                                        | zniesiony                                                                                                       |

Organizacja procesu rehabilitacji po  
Nieszczęśliwym wypadku komunikacyjnym  
na terytorium RP

-

-

TAK

### § 9 – Okres Ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Umowę zawiera się na okres ubezpieczenia 9, 16, 30 dni albo na okres 12 miesięcy, zgodnie z wnioskiem Ubezpieczającego.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po dniu, w którym zapłacono składkę ubezpieczeniową.
3. W stosunku do danego Ubezpieczonego Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - a) z dniem rozwiązania Umowy pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem,
  - b) z dniem wyrejestrowania Pojazdu,
  - c) z dniem sprzedaży Pojazdu,
  - d) z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w Polisie.

### § 10 – Postępowanie w przypadku zajścia Zdarzenia assistance

1. W przypadku konieczności skorzystania z pakietu „Car Assistance” Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+ 48 22 264 49 18**,
  - 2) w razie wystąpienia Zdarzenia Assistance objętego Ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania Pojazdu oraz dążyć do zapobieżenia Zdarzeniu lub zmniejszenia jego rozmiarów,
  - 3) przy zgłoszeniu Zdarzenia Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - a) imię i nazwisko Kierowcy,
    - b) liczbę Pasażerów
    - c) numer Polisy,
    - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - e) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
    - f) VIN, markę i numer rejestracyjny Pojazdu,
    - g) nazwisko i imię sprawcy Zdarzenia, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu, lokalizację Miejsca zdarzenia, inne informacje niezbędne konsultantowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
2. W przypadku skorzystania z usługi door-to-door dostępnej w Wariancie VIP, Ubezpieczony zobowiązany jest przekazać adres pod którym znajduje się Pojazd oraz informację o zarezerwowanym terminie naprawy lub przeglądu.
3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel niezwłocznie skieruje Usługodawcę na Miejsce zdarzenia assistance.
4. W Wariancie VIP w przypadku chęci uzyskania zapomogi Ubezpieczony musi przedstawić Centrum Alarmowemu dokument potwierdzający postanowienie o umorzeniu dochodzenia w sprawie Kradzieży Pojazdu, wystawiony przez właściwy organ.
5. W celu umożliwienia spełnienia świadczenia Organizacji procesu rehabilitacji, Ubezpieczony może być poproszony o przedstawienie Lekarzowi konsultantowi dokumentacji medycznej.
6. W każdym przypadku powstania Zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - a) udzielić konsultantowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących Zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
  - b) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
7. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 – ust. 4 powyżej, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Zdarzenia assistance lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia assistance.
8. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów usług poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego, jeżeli działał on bez porozumienia z Centrum Alarmowym, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego. W takim wypadku Ubezpieczonemu przysługuje zwrot poniesionych celowych i uzasadnionych, z uwagi na rodzaj pomocy potrzebnej w związku ze Zdarzeniem assistance, kosztów usług assistance, jeśli zostały one zorganizowane we własnym zakresie przez Ubezpieczonego.

### § 11 – Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego

1. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 10 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w § 5 na Miejscu zdarzenia i chce zwrócić się o ich refundację powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego. Dokumentację należy przesłać na adres:

**Europ Assistance Polska Sp. z o.o.**  
Zespół ds. Likwidacji Szkód  
ul. Postępu 21C,  
02-676 Warszawa  
[refundacje-tech@europ-assistance.pl](mailto:refundacje-tech@europ-assistance.pl)

2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia powinno zawierać:
  - a) numer konta, na które powinna być zwrócona kwota poniesiona przez Ubezpieczonego,
  - b) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia Zdarzenia,
  - c) dokumentację dotyczącą Zdarzenia zawierającą dokładny opis Zdarzenia,
  - d) wszystkie faktury, rachunki oraz dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego,
  - e) obustronną kopię dowodu rejestracyjnego.
3. Świadczenia wypłaca się na terytorium RP, w walucie polskiej. Jeżeli w czasie podróży zostały poniesione przez Ubezpieczonego wydatki w walucie obcej, świadczenie/odszkodowanie przeliczane jest według średniego kursu walut ustalonego przez NBP, obowiązującego w dniu wypłaty świadczenia/odszkodowania.

**§ 12 – Regres ubezpieczeniowy**

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za Zdarzenie przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest w miarę możliwości udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w szczególności dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część kosztów, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
4. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego do osób, z którymi pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba, że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
5. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela rzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za Zdarzenie lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

**§ 13 – Zmiany okoliczności w czasie trwania Ochrony ubezpieczeniowej**

1. Ubezpieczający ma obowiązek poinformować Ubezpieczyciela o wszelkich zmianach, o które Ubezpieczyciel pytał w formularzu albo w innych pismach przedkładanych przed zawarciem Umowy, mogących mieć wpływ na rozwiązanie Umowy przed upływem okresu Ochrony ubezpieczeniowej.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeśli Zdarzenie assistance lub jego skutki są następstwem okoliczności, o których Ubezpieczyciel nie został poinformowany lub posiadał błędne informacje, na skutek nie wywiązania się z obowiązku wynikającego z ust.1 powyżej.

**§ 14 – Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia**

1. Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający będący przedsiębiorcą ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający będący konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający dowiedział się o tym prawie.
3. Jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta na odległość przez Ubezpieczającego będącego konsumentem, Ubezpieczający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub jeżeli jest to termin późniejszy, od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość.
4. Termin odstąpienia od Umowy uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia zostało wysłane.
5. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał Ochrony ubezpieczeniowej.

### § 15 – Reklamacje oraz rozwiązywanie sporów

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej na adres przedstawiciela Ubezpieczyciela tj. do Europ Assistance Polska Sp. z o.o. „Dział Jakości”, ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa,
  - b) w formie pisemnej na adres do doręczeń elektronicznych przedstawiciela ubezpieczyciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o., od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych,
  - c) telefonicznie pod numerem **+ 48 22 264 49 18**,
  - d) w formie elektronicznej za pomocą e-maila wysłanego na następujący adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl),
  - e) osobiście u przedstawiciela Ubezpieczyciela tj. w siedzibie Europ Assistance Polska Sp. z o.o. przy ul. Postępu 21C w Warszawie w formie ustnej do protokołu lub na piśmie doręczonym osobiście.
2. Reklamacje są rozpatrywane przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może być jednak dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na piśmie. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
4. Klient będący osobą fizyczną uprawniony jest nadto do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Konsumenci mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
5. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
6. Jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta przez Internet, konsument będący stroną tej umowy może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> Za działanie platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela to: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)
7. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
8. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
9. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution z siedzibą w Paryżu we Francji oraz Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

### § 16 – Postanowienia końcowe

1. Umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU zawierane są w oparciu o przepisy prawa polskiego. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uposażonym lub innym uprawnionym z Umowy oraz Ubezpieczycielem jest język polski.
3. Wprowadzenie do Umowy postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych warunków ubezpieczenia wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Korespondencja do Ubezpieczyciela związana z wykonaniem Umowy powinna być kierowana na adres jego przedstawiciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Postępu 21C, 02-676 Warszawa.
5. Niniejsze OWU o sygnaturze 24.M.102.002 mają zastosowanie do Umów zawieranych od dnia 01.02.2025 roku.