

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA „ASSISTANCE EUROPA”**

zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

<b>RODZAJ INFORMACJI</b>	<b>NUMER POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA</b>
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2; § 3; § 4; § 5; § 6; § 8; § 9; §10; §11;
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§7

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „ASSISTANCE EUROPA” Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Assistance Europa” (dalej: OWU), AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (dalej: Ubezpieczyciel), zawiera umowę grupowego ubezpieczenia assistance (dalej: Umowa ubezpieczenia) z Ubezpieczającym i zapewnia ochronę ubezpieczeniową w zakresie świadczeń assistance, wskazanych w § 4.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Ubezpieczającego przekazuje na piśmie Ubezpieczonemu będącemu właścicielem lub użytkownikiem Pojazdu, przed objęciem Pojazdu ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia, informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku. Informacje te mogą być przekazane pisemnie lub na innym trwałym nośniku, jeśli Ubezpieczony wyrazi na to zgodę.
3. Wymienione w niniejszych OWU świadczenia assistance są wykonywane na terytorium następujących państw: Andora, Albania, Austria, Belgia, Bośnia-Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Macedonia, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Malta, Monako, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Republika San Marino, Rumunia, Rosja(a), Serbia & Czarnogóra (była Jugosławia), Słowacja, Słowenia, Hiszpania(b), Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania(c), Watykan.  
(a) Ochrona w Rosji jest ograniczona do rejonu Sankt Petersburga i Moskwy: w promieniu 50 km otaczającym zewnętrzny pierścień obu miast.  
(b) Hiszpania obejmuje Baleary i Wyspy Kanaryjskie oraz niezależne miasta Ceuta i Melilla.  
(c) Ochrona w Wielkiej Brytanii obejmuje Gibraltar i wszystkie zależne wyspy brytyjskie znajdujące się na wodach mórz europejskich.

### §1. Definicje

1. **Akt wandalizmu** - umyślne działanie Osób trzecich polegające na uszkodzeniu Pojazdu, skutkujące jego Unieruchomieniem.
2. **Awaria** – niesprawność Pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego lub elektrycznego powodująca Unieruchomienie Pojazdu. Pojęcie Awaria obejmuje również:
  - 1) rozładowanie akumulatora;
  - 2) Przebicie opony, Przebicie opony w wyniku Aktu wandalizmu, nieszczelne wentyle;
  - 3) brak paliwa, paliwo zanieczyszczone lub niewłaściwe;
  - 4) zgubienie, utrata, zatrzęsnięcie wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu.
3. **Certyfikat** - dokument stanowiący potwierdzenie objęcia Pojazdu ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia.
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Kierowca** – właściciel lub użytkownik Pojazdu lub upoważniona przez niego osoba, posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania Pojazdem i kierująca nim w chwili zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. **Kradzież** – dokonanie zaboru cudzej rzeczy ruchomej w celu jej przywłaszczenia wbrew woli właściciela rzeczy ruchomej, określone w Kodeksie karnym: w art. 278 (kradzież) lub art. 280 (rozbój).
7. **Miejsce zamieszkania** - adres posesji, budynku lub lokalu w Polsce wskazany jako miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego podczas zgłoszenia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
8. **Okres ochrony ubezpieczeniowej** – wskazany w Certyfikacie okres kolejnych 12 miesięcy lub 20.000 km, w jakim Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie niniejszych OWU.
9. **Osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia, niebędąca Osobą bliską.
10. **Osoby bliskie** – małżonek, dzieci, pasierbowie, dzieci przysposobione albo przyjęte na wychowanie, rodzice, przysposabiający, rodzeństwo, ojczym, macocha, teściowie, dziadkowie, wnukowie, zięciowie i synowie Kierowcy, osoby pozostające z Kierowcą w konkubinacie – zamieszkałe i prowadzące z Kierowcą wspólnie gospodarstwo domowe.
11. **Pasażer** – każda osoba przewożona Pojazdem w chwili zaistnienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
12. **Pojazd** – samochód osobowy lub samochód osobowo-ciężarowy marki Mitsubishi o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych, zaopatrzony w polskie znaki rejestracyjne, którego okres

eksploatacji w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie przekracza 7 lat, liczonych od wskazanej w dowodzie rejestracyjnym daty jego pierwszej rejestracji oraz których przebieg całkowity w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie przekracza 200.000 km.

13. **Pojazd zastępczy** – samochód udostępniony Kierowcy w przypadku Unieruchomienia wskutek Awarii zgodnie z zakresem oraz limitami określonymi w OWU. Pojazd zastępczy jest udostępniony na zasadach określonych przez podmiot świadczący usługę wynajmu.
14. **Przebite opony** – wydostanie się powietrza z opony skutkujące zmniejszeniem objętości powietrza w oponie lub pęknięciem opony.
15. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia przy dołożeniu należytej staranności.
16. **Ubezpieczający** – WAGAS SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rydygiera nr 15 (01-793 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000409365.
17. **Ubezpieczony** – Kierowca lub Pasażer Pojazdu w momencie zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem, że liczba przewożonych osób nie może przekroczyć liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.
18. **Ubezpieczyciel** – spółka pod firmą AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, NIP 1070000164, REGON 01564769, o kapitale zakładowym spółki macierzystej 18 510 562,50 EUR, wpłaconym w całości, na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
19. **Unieruchomienie** – stan Pojazdu, uniemożliwiający jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.
20. **Warsztat naprawczy** – wskazany przez Ubezpieczyciela autoryzowany serwis obsługi i naprawy pojazdów marki Mitsubishi.
21. **Wypadek** – następujące zdarzenia, w wyniku których Pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu:
  - 1) wypadek drogowy lub kolizja przy współudziale innych uczestników ruchu drogowego;
  - 2) pozostałe wypadki lub kolizje powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się Pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu, a także wywrócenia się Pojazdu;
  - 3) pożar, wybuch lub osmolenie, wynikające z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz Pojazdu;
  - 4) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie lub zapadanie się ziemi, lawina.
22. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zaistniałe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej i objęte odpowiedzialnością Ubezpieczyciela następujące zdarzenia, w zależności od rodzaju świadczenia assistance: Unieruchomienie wskutek Awarii, Unieruchomienie wskutek Wypadku, Unieruchomienie wskutek usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu.

## §2. Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonego w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.

## §3. Zakres ubezpieczenia

1. Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację lub organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance wymienionych w poniższej tabeli zgodnie z opisem zawartym w § 5, do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w § 6.

ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	WARUNKI/LIMITY	SUMA UBEZPIECZENIA
Usprawienie na miejscu	Unieruchomienie wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bez pokrycia kosztu części zamiennych, kosztu dowiezionego paliwa</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>do równowartości kwoty 150 EUR</li> </ul>	2 500 EUR
<b>Holowanie</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu		<ul style="list-style-type: none"> <li>brak możliwości usprawnienia Pojazdu na miejscu</li> <li>do najbliższego Warsztatu naprawczego</li> </ul>	
<b>Parking strzeżony</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu		<ul style="list-style-type: none"> <li>Unieruchomienie Pojazdu po godzinach pracy Warsztatu naprawczego</li> <li>brak możliwości usprawnienia Pojazdu na miejscu</li> <li>Pojazd musi zostać odholowany do Warsztatu naprawczego celem dokonania naprawy</li> <li>do 3 dni w razie braku możliwości holowania Pojazdu bezpośrednio z miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego do Warsztatu naprawczego</li> </ul>	
<b>Pomoc informacyjna</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzieży Pojazdu		<ul style="list-style-type: none"> <li>podstawowe porady techniczne na temat Pojazdu, jak również lokalizacji Warsztatów naprawczych w Europie oraz lokalizacji miejsc, w których możliwe jest uzyskanie pomocy prawnej i medycznej</li> </ul>	
<b>ŚWIADCZENIE ZAMIENNE</b>	<b>Pojazd zastępczy</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pojazd odholowany do Warsztatu naprawczego</li> <li>brak możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h</li> <li>na maksymalnie 2 dni gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości do 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy</li> <li>na czas naprawy Pojazdu na maksymalnie 5 dni - gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości większej niż 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy</li> <li>świadczenie nie obejmuje podstawiania i zwrotu Pojazdu zastępczego</li> <li>Pojazd zastępczy z segmentu rynkowego Pojazdu</li> <li>wyklucza możliwość skorzystania z pozostałych świadczeń zamiennych</li> </ul>	
	<b>Taksówka</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora, Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pojazd odholowany do Warsztatu naprawczego</li> <li>brak możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h</li> <li>gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości do 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy</li> <li>wyklucza możliwość skorzystania z pozostałych świadczeń zamiennych</li> </ul>	
	<b>Hotel</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pojazd odholowany do Warsztatu naprawczego</li> <li>brak możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h</li> </ul>

		<p>opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości ponad 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy</li> <li>• w zależności od warunków lokalnych i dostępności - hotel maksymalnie trzygwiazdkowy na czas naprawy Pojazdu, maksymalnie na 4 noce</li> <li>• do równowartości kwoty 250 EUR/za osobę</li> <li>• wyklucza możliwość skorzystania z pozostałych świadczeń zamiennych</li> </ul>
	<p><b>Kontynuacja podróży lub powrót do Polski</b></p>	<p>Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pojazd odholowany do Warsztatu naprawczego</li> <li>• brak możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h</li> <li>• gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości ponad 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy</li> <li>• bilet kolejowy (I klasa) lub – jeżeli podróż koleją trwa ponad 6 godzin – bilet lotniczy (klasa ekonomiczna)</li> <li>• koszty kontynuacji podróży są pokrywane jeżeli odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Zdarzenia ubezpieczeniowego nie przekracza odległości między miejscem Zdarzenia ubezpieczeniowego a wskazanym przez Kierowcę miejscem w Polsce</li> <li>• do równowartości kwoty 250 EUR/za osobę</li> <li>• wyklucza możliwość skorzystania z pozostałych świadczeń zamiennych</li> </ul>
	<p><b>Części zamienne</b></p>	<p>Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pojazd odholowany do Warsztatu naprawczego</li> <li>• brak możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h</li> <li>• Zdarzenie ubezpieczeniowe poza granicami Polski</li> <li>• brak dostępności części niezbędnych do naprawy Pojazdu</li> <li>• świadczenie obejmuje jedynie pokrycie kosztów dostawy części zamiennych</li> <li>• koszty zakupionych części zamiennych pokrywa Kierowca</li> </ul>
	<p><b>Odbiór naprawionego Pojazdu</b></p>	<p>Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przejazd taksówką z Miejsca zamieszkania Kierowcy do miejsca, w którym znajduje się Pojazd po naprawie, maksymalnie w promieniu 50 km</li> <li>• jeśli odległość od Miejsca zamieszkania Kierowcy do miejsca odbioru Pojazdu przekracza 50 km – bilet kolejowy I klasy lub bilet lotniczy klasy ekonomicznej, jeśli podróż koleją trwa dłużej niż 6 godzin – dla jednej osoby</li> </ul>

	niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrześnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uprzednie skorzystanie ze świadczenia Kontynuacja podróży lub powrót do Polski</li> <li>• do równowartości kwoty 250 EUR</li> </ul>	
<b>Sprowadzenie Pojazdu</b>	Unieruchomienie wskutek Awarii; świadczenie <u>nie przysługuje</u> w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu a także Kradzież Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrześnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprowadzenie Pojazdu przez firmę holowniczą lub poprzez usługi kierowcy (sprowadzenie Pojazdu przez usługi kierowcy wymaga zgody Kierowcy i zobowiązania Kierowcy pokrycia kosztów paliwa i opłat drogowych)</li> <li>• do wskazanego przez Kierowcę miejsca maksymalnie do równowartości kwoty 1500 EUR</li> </ul>	

#### §4. Realizacja świadczeń assistance

##### 1. Usprawnienie na miejscu

- 1) w razie Unieruchomienia wskutek Awarii (w tym rozładowania akumulatora, zatankowania niewłaściwego paliwa, zanieczyszczenia paliwa, zgubienia, utraty, zatrześnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt usprawnienia Pojazdu w miejscu Zdarzenia ubezpieczeniowego (z wyjątkiem kosztu części zamiennych użytych do usprawnienia), do równowartości kwoty 150 EUR;
- 2) w razie Awarii polegającej na Przebicciu opony, Przebicciu opony w wyniku Aktu wandalizmu lub nieszczelnego wentyla (jednej opony) – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt wymiany koła, w którym została uszkodzona opona lub dętka, na sprawne koło będące na wyposażeniu Pojazdu lub organizuje i pokrywa koszty holowania do Warsztatu naprawczego, zgodnie z ust. 2, lub do zakładu wulkanizacyjnego wskazanego przez Ubezpieczyciela;
- 3) w razie Awarii rozumianej jako brak paliwa – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt dowiezienia paliwa w ilości pozwalającej na dojazd Pojazdem do najbliższej stacji paliw, pod warunkiem pokrycia kosztów dowiezionego paliwa przez Kierowcę.

2. **Holowanie** – w razie Unieruchomienia wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Pojazdu na miejscu Zdarzenia ubezpieczeniowego (dotyczy również sytuacji zatankowania niewłaściwego paliwa, konieczności wymiany zamka w wyniku zagubienia, utraty, uszkodzenia lub zatrześnięcia kluczyków Pojazdu wewnątrz Pojazdu) – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do najbliższego Warsztatu naprawczego. W przypadku braku możliwości holowania Pojazdu bezpośrednio z miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego do Warsztatu naprawczego - Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu na parking strzeżony, a następnie koszty holowania z parkingu strzeżonego do Warsztatu naprawczego.

3. **Parking strzeżony** – w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, po godzinach pracy Warsztatu naprawczego w razie braku możliwości usprawnienia Pojazdu na miejscu Zdarzenia ubezpieczeniowego – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty postoju Pojazdu na parkingu strzeżonym przez okres maksymalnie 3 dni lecz nie dłużej niż do chwili, kiedy możliwe będzie holowanie Pojazdu do Warsztatu naprawczego.

4. **Pomoc informacyjna** - w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, a także Kradzieży Pojazdu - Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty podstawowej porady

technicznej na temat Pojazdu, jak również lokalizacji Warsztatów naprawczych w Europie oraz lokalizacji miejsc, w których możliwe jest uzyskanie pomocy prawnej i medycznej.

5. **Pojazd zastępczy** – w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, a także Kradzieży Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), jeżeli Pojazd został odholowany do Warsztatu naprawczego, brak jest możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje wynajem Pojazdu zastępczego klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co Pojazd, na maksymalnie 2 dni (gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości do 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy) albo na czas naprawy Pojazdu na maksymalnie 5 dni (w przypadku gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości większej niż 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy). Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów podstawienia i zwrotu Pojazdu zastępczego. Wynajem wskazanego przez Ubezpieczyciela Pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy wynajmu Pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy Kierowcą a wskazanym przez Ubezpieczyciela podmiotem świadczącym usługę wynajmu i na warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas wynajmu. Skorzystanie ze świadczenia *Pojazd zastępczy* wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń *assistance: Taksówka, Hotel i Kontynuacja podróży lub powrót do Polski*.
6. **Taksówka** - w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, a także Kradzieży Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), jeżeli Pojazd został odholowany do Warsztatu naprawczego, nie ma możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h oraz gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości do 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Kierowcy i Pasażerów taksówką do Miejsca zamieszkania. Skorzystanie ze świadczenia *Taksówka* wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń *assistance: Pojazd zastępczy, Hotel i Kontynuacja podróży lub powrót do Polski*.
7. **Hotel** – w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, a także Kradzieży Pojazdu, rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), jeżeli Pojazd został odholowany do Warsztatu naprawczego, brak jest możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h, gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości ponad 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy, w zależności od warunków lokalnych i dostępności - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania Kierowcy i Pasażerów w maksymalnie trzygwiazdkowym hotelu, na czas naprawy Pojazdu, maksymalnie na 4 noce, do równowartości kwoty 250 EUR/za osobę. Skorzystanie ze świadczenia *Hotel* wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń *assistance: Pojazd zastępczy, Taksówka i Kontynuacja podróży lub powrót do Polski*.
8. **Kontynuacja podróży lub powrót do Polski** – w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu, a także Kradzieży Pojazdu rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzaśnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), jeżeli Pojazd został odholowany do Warsztatu naprawczego, brak jest możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h oraz gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w odległości ponad 50 km od Miejsca zamieszkania Kierowcy - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty kontynuacji podróży lub powrotu do Polski, do wskazanego przez Kierowcę miejsca - pociągiem (bilet kolejowy I klasy) lub - jeżeli podróż koleją trwa ponad 6 godzin – samolotem (bilet w klasie ekonomicznej) dla Kierowcy i Pasażerów, maksymalnie do równowartości kwoty 250 EUR/ za osobę. Koszty kontynuacji podróży są pokrywane, jeżeli odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Zdarzenia ubezpieczeniowego nie przekracza odległości między miejscem Zdarzenia ubezpieczeniowego a wskazanym przez Kierowcę miejscem w Polsce. Skorzystanie ze świadczenia *Kontynuacja podróży lub powrót do Polski* wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń *assistance: Pojazd zastępczy, Taksówka i Hotel*.

9. **Części zamienne** - w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzęsnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu), jeżeli Pojazd został odholowany do Warsztatu naprawczego, brak jest możliwości usprawnienia Pojazdu w ciągu 24h, gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało poza granicami Polski a części niezbędne do naprawy pojazdu są niedostępne - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty dostawy części zamiennych niezbędnych do naprawy Pojazdu. Koszty zakupionych części zamiennych pokrywa Kierowca.
10. **Odbiór naprawionego Pojazdu** – w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii; (świadczenie nie przysługuje w przypadku Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzęsnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu) - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty przejazdu taksówką z Miejsca zamieszkania Kierowcy do miejsca, w którym znajduje się Pojazd po naprawie, maksymalnie w promieniu 50 km. Jeśli odległość od Miejsca zamieszkania Kierowcy do miejsca odbioru Pojazdu przekracza 50 km – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty biletu kolejowego I klasy lub biletu lotniczego klasy ekonomicznej, jeśli podróż koleją trwa dłużej niż 6 godzin, dla jednej osoby. Skorzystanie ze świadczenia *Odbiór naprawionego Pojazdu* przysługuje w razie uprzedniego skorzystania przez Kierowcę ze świadczenia *Kontynuacja podróży lub powrót do Polski*, maksymalnie do równowartości kwoty 250 EUR.
11. **Sprowadzenie naprawionego Pojazdu** - w razie Unieruchomienia Pojazdu wskutek Awarii, Wypadku, usiłowania Kradzieży Pojazdu lub Aktu wandalizmu (świadczenie nie przysługuje w przypadku rozładowania akumulatora; Przebicia opony; Przebicia opony w wyniku Aktu wandalizmu; nieszczelnych wentyli; braku paliwa; zatankowania niewłaściwego paliwa; zanieczyszczenia paliwa; zgubienia, utraty, zatrzęsnięcia wewnątrz Pojazdu lub uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia Pojazdu) - Ubezpieczyciel, na wniosek Kierowcy, organizuje i pokrywa koszty sprowadzenia Pojazdu do wskazanego przez Kierowcę miejsca, maksymalnie do równowartości kwoty 1500 EUR, przez firmę holowniczą lub poprzez usługi kierowcy (sprowadzenie Pojazdu za pomocą usługi kierowcy wymaga zgody Kierowcy i zobowiązania Kierowcy pokrycia kosztów paliwa i opłat drogowych). Jeśli Pojazd na skutek Zdarzenia ubezpieczeniowego zostanie Unieruchomiony za granicą i przewiduje się, że naprawa potrwa dłużej niż 5 Dni roboczych - Ubezpieczyciel może zdecydować się na natychmiastowe sprowadzenie Pojazdu na lawecie do Warsztatu naprawczego w Polsce, który znajduje się najbliżej Miejsca zamieszkania Kierowcy. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Kradzież lub uszkodzenie akcesoriów, bagażu, materiałów bądź przedmiotów osobistych pozostawionych w Pojeździe w czasie jego transportu.

## §5. Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia w odniesieniu do danego Pojazdu stanowi równowartość kwoty 2 500 EUR
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do wszystkich Zdarzeń ubezpieczeniowych w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.

## §6. Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte następujące zdarzenia:
  - 1) powstałe wskutek umyślnego działania Kierowcy lub Pasażerów; w razie rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe na skutek popełnienia przez Kierowcę lub Pasażerów przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów prawa państwa, w którym doszło do Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 3) powstałe wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez Kierowcę lub Pasażerów;
  - 4) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
  - 5) powstałe wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;



- 6) powstałe wskutek kierowania Pojazdem bez uprawnień wymaganych prawem kraju, w którym doszło do Zdarzenia ubezpieczeniowego albo w przypadku czasowego lub stałego zatrzymania wymaganych dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania Pojazdem;
  - 7) powstałe podczas udziału w wyścigach, również mających charakter spontaniczny, niezorganizowany, konkursach, rajdach, treningach, podczas jazd próbnych do wyścigów, rajdów, a także podczas prób szybkościowych;
  - 8) spowodowane przez Kierowcę lub Pasażerów po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów na terytorium państwa, w którym doszło do Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 9) spowodowane przez Kierowcę lub Pasażerów będących w stanie nietrzeźwości, ocenianym według przepisów obowiązujących na terytorium państwa, w którym doszło do zdarzenia.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
- 1) kosztów paliwa, opłat za autostradę, opłat parkingowych z zastrzeżeniem realizacji świadczeń assistance, kosztów badań technicznych, opłat za prom, opłat celnych, mandatów, składek ubezpieczeniowych;
  - 2) kosztów związanych z wynajmem Pojazdu zastępczego w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez Kierowcę kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę wynajmu lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu;
  - 3) kosztów podstawienia i odstawienia Pojazdu zastępczego
  - 4) kosztów zakupu lub dorobienia kluczy do Pojazdu, kosztów zakupu opon, pasów bezpieczeństwa, kosztów dowiezionego paliwa;
  - 5) kosztów świadczeń w odniesieniu do: Pojazdów wykorzystywanych do świadczenia usług kurierskich, Pojazdów użytkowanych jako taksówki, Pojazdów z wypożyczalni, Pojazdów zmodyfikowanych o konstrukcji odbiegającej od specyfikacji podanej przez producenta, oprócz modyfikacji koniecznej w samochodzie osobowym homologowanym jako ciężarowy;
  - 6) kosztów transferów na i z dworca kolejowego/lotniska;
  - 7) kosztów wynikających z powtarzających się Awarii, będących następstwem nieusunięcia ich przyczyn, powstałe w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie wykonania świadczenia wskutek strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego, epidemii, pandemii, Siły wyższej, a także spowodowane ograniczeniami w ruchu lądowym, morskim, powietrznym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

## **§7. Okres ochrony ubezpieczeniowej i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela**

1. Okres ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Pojazdu rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia i jest wskazany w Certyfikacie.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
  - a. z upływem Okresu ochrony ubezpieczeniowej;
  - b. z dniem zajęcia Pojazdu w toku postępowania egzekucyjnego;
  - c. z dniem przeniesienia własności Pojazdu, jeżeli prawa i obowiązki z Umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nowego nabywcę;
  - d. z chwilą odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
  - e. z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
  - f. z dniem rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej.
3. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia została zawarta na czas nieokreślony z możliwością jej wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa ubezpieczenia została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
6. Ubezpieczony ma prawo rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej poprzez wystąpienie z Umowy ubezpieczenia. W tym celu Ubezpieczony powinien złożyć Ubezpieczającemu oświadczenie na piśmie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Pojazd. W przypadku złożenia oświadczenia o wystąpieniu,

ochrona ubezpieczeniowa w ramach Umowy ubezpieczenia kończy się z ostatnim dniem miesiąca, w którym Ubezpieczony złożył Ubezpieczającemu oświadczenie o wystąpieniu z ubezpieczenia.

#### **§8. Składka ubezpieczeniowa**

1. Składka ubezpieczeniowa jest finansowana w całości przez Ubezpieczającego.
2. Wysokość i termin płatności składki ubezpieczeniowej został określony w Umowie ubezpieczenia.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Za datę odstąpienia od Umowy ubezpieczenia uważa się datę otrzymania przez Ubezpieczyciela wniosku o odstąpienie.
4. Wysokość składki podlegającej zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.

#### **§9. Sposób postępowania w razie zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego**

1. W razie zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Kierowca lub osoba działająca w jego imieniu jest zobowiązany skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem pod czynnym całą dobę przez wszystkie dni w roku numerem: +48 22 564 06 90 i podać:
  - 1) numer Certyfikatu;
  - 2) marka i model Pojazdu;
  - 3) numer nadwozia (VIN) Pojazdu;
  - 4) numer rejestracyjny Pojazdu;
  - 5) rok produkcji Pojazdu;
  - 6) miejsce powstania Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 7) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Kierowcą lub osobą działającą w jego imieniu;
  - 8) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
2. Jeżeli Unieruchomienie nastąpiło na autostradzie i niezbędne było skorzystanie przez Kierowcę z pomocy specjalnych służb drogowych nie działających na zlecenie Ubezpieczyciela, koszty tej pomocy będą zwrócone przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym przez Ubezpieczyciela, w ramach limitów i postanowień OWU, po przedłożeniu dokumentacji potwierdzającej zasadność oraz wysokość roszczenia.
3. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, dokonywany jest w polskich złotych (PLN), z zastrzeżeniem, że w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego poza Polską oraz poniesienia z tego tytułu kosztów w walucie innej niż PLN, wypłata dokonywana jest w PLN, według średnich kursów wymiany walut ogłoszonych przez Narodowy Bank Polski z dnia poniesienia kosztów.

#### **§10. Postanowienia końcowe**

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego i uprawnionego z Umowy ubezpieczenia bądź jego spadkobierców, z wyjątkiem zgłoszenia zdarzenia, wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia lub odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający, Ubezpieczonego, uprawniony z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do Ubezpieczyciela:
  - 1) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 522 26 40 (dostępny od poniedziałku do piątku, w Dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
  - 2) na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
  - 3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@mondial-assistance.pl](mailto:reklamacje@mondial-assistance.pl)
3. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być udzielona w postaci elektronicznej.

5. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest zgodnie z ust. 4.
6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
7. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

**Biuro Rzecznika Finansowego**

ul. Nowogrodzka 47A 00-695 Warszawa  
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja  
+48 22 333-73-27 – Recepcja  
faks +48 22 333-73-29  
e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

8. Za zgodą obu stron, do Umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
9. Wszelkie zmiany Umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
10. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących aktów prawnych w zakresie umowy ubezpieczenia.
11. Prawem właściwym dla niniejszych OWU jest prawo polskie.
12. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczonym, Ubezpieczającym, uprawnionym z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercami jest język polski.
13. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
14. 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 lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
15. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
16. Ubezpieczyciel (reasekurator) nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
17. Niniejsze OWU przyjęte zostały uchwałą Ubezpieczyciela nr 025/2022 z dnia 14 listopada 2022 r. i wchodzi w życie z dniem 15 listopada 2022 r.

# Polityka prywatności

## Zasady ochrony prywatności

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

### 1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych i odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest właśnie administratorem danych.**

### 2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)
- Imiona rodziców
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o posiadanym prawo jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu
- Numer polisy
- Dane dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia
- Dane o pracodawcy i statusie zatrudnienia
- Obywatelstwo
- Informacje o prowadzonej działalności gospodarczej
- Dane pozyskane w trakcie zgłoszenia oraz likwidacji szkody

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku. Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

### 3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału (tj. z placówek medycznych, od Państwa pracodawcy, z Narodowego Funduszu Zdrowia) zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji, kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych)	art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. a) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. g w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które	Tak	art. 6 ust. 1 lit. a) RODO*, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni naszych produktów i usług)

<p>naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.</p>		
<p>Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
<p>W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego)
<p>W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
<p>W celu zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zapobieganie przestępstwom ubezpieczeniowym i obrona przed nadużyciami)
<p>W celu badania satysfakcji klienta</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest badanie jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług)
<p>W celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami)

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyraźnej zgody (z wyjątkiem niektórych sytuacji, kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług lub likwidacji zgłoszonej szkody. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb, lub zlikwidować zgłoszonej przez Państwa szkody.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

#### **4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?**

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zapasów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

#### **5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?**

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi, które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. W wypadku, gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należyłą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

#### **6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?**

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na stronie: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

### **7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?**

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

### **8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?**

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości.

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

### **9. Jak można się z nami skontaktować?**

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować listownie pod adresem:

**AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce**  
**ul. Konstruktorska 12**  
**02-673 Warszawa**

Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, którym jest Pani Katarzyna Kosińska. Z Inspektorem można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

**Inspektor Ochrony Danych**

**AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce**  
**ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa**  
E-mail: [iodopl@mondial-assistance.pl](mailto:iodopl@mondial-assistance.pl)

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

### **10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?**

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej: dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce w dniu **01.01.2021 r.**

\*RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).