

ubezpieczenia komunikacyjne

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia

**Ogólne  
Warunki Ubezpieczenia  
Natychmiastowej Pomocy  
Assistance**

**więcej /** niż standard





więcej / niż standard



## Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§2 ust. 2 – 6 §2 ust. 9 – 10 §2 ust. 13 – 16 §2 ust. 18 – 19 §2 ust. 21 – 24 §2 ust. 26 – 31 §2 ust. 33 §2 ust. 35 – 39 §3 §4 ust. 4 – 8
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§2 ust. 7 – 8 §2 ust. 11 §2 ust. 19 §5 §4 ust. 8 §11 ust. 3



## Ogólne Warunki Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance

### § 1 PRZEPISY OGÓLNE

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance, zwane dalej „OWU”, stanowią podstawę do zawierania przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., zwane dalej „Ubezpieczycielem”, umów ubezpieczenia z osobami fizycznymi (w tym również prowadzącymi działalność gospodarczą), prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej.

### § 2 DEFINICJE

Przez pojęcia użyte w niniejszych OWU rozumie się:

- Adres Ubezpieczonego** – adres zamieszkania Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (dalej „RP”), jak również adres siedziby (w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej) lub miejsca prowadzenia działalności gospodarczej Ubezpieczonego.
- Awaria** – każdy przypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych Pojazdu, pochodzenia mechanicznego lub elektronicznego, powodujący unieruchomienie Pojazdu lub jakiegokolwiek wadliwie, lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu uniemożliwiającej jazdę w sposób zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca awarii.
- Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, do której Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Centrum Pomocy jest wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy.
- Dostawa części zamiennych** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na dostarczeniu części zamiennych do ubezpieczonego Pojazdu w sytuacji, gdy części zamienne niezbędne do funkcjonowania Pojazdu oraz konieczne do jego naprawy w następstwie zdarzenia uprawniającego do korzystania ze świadczeń nie mogą być zapewnione przez punkt obsługi dokonujący naprawy. Świadczenie realizowane jest wyłącznie poza granicami RP.
- Holowanie** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu w przypadku, gdy nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia, polegająca na odholowaniu przez Pilotą Pojazdu do najbliższego punktu obsługi albo pod Adres Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on w dalszej odległości od miejsca zdarzenia niż najbliższy punkt obsługi;
- Infolinia medyczna** – całodobowa usługa polegająca na udzielaniu Ubezpieczonemu telefonicznej informacji dotyczących następujących zagadnień:
  - Informacja medyczna o danym schorzeniu, stosowanym leczeniu, nowoczesnych metodach leczenia (w ramach obowiązujących w Polsce przepisów),
  - Baza danych aptek na terenie RP, w tym również adresy, godziny pracy oraz numery telefonów,
  - Informacja farmaceutyczna o danym leku (stosowanie, odpowiedniki, działanie uboczne, interakcje z innymi lekami, możliwość przyjmowania leków w czasie ciąży i laktacji) – w ramach obowiązujących w Polsce przepisów,
  - Informacja o placówkach medycznych na terenie RP,
  - Informacja o placówkach diagnostycznych na terenie RP,
  - Informacja o placówkach odnośnie biologicznej, rehabilitacyjnych i sanatoryjnych na terenie RP
  - Informacja o placówkach lecznictwa zamkniętego (szpitale prywatne, szpitale najwyższego stopnia referencji oraz kliniki Akademii Medycznych) na terenie RP,
  - Informacja o działaniach, które należy podjąć przed oraz w trakcie podróży, na przykład niezbędnych szczepieniach, specyfice danego kraju lub regionu świata w aspekcie medycznym i ochrony zdrowia,
  - Informacja o uwarunkowaniach medycznych dotyczących poszczególnych schorzeń oraz promocji zdrowia, w tym o dietach, ciąży, profilaktyce antynikotynowej,
  - Informacja o grupach wsparcia w Polsce, dla osób dotkniętych alkoholizmem, trudną sytuacją rodzinną, cierpiących na określenie schorzenia (np. cukrzyca, choroba serca), dla kobiet po mastektomii, dla rodziców ciężko chorych dzieci,
  - Informacja o badaniach kontrolnych dla grup wiekowych o podwyższonym ryzyku zachorowań.
- Jazda próbna** – posługiwanie się w ruchu drogowym pojazdem, polegające na eksploatacji pojazdu w ramach badań i prób prowadzonych przez przedsiębiorstwa produkujące pojazdy lub ich części albo elementy ich wyposażenia, a także przez prowadzące takie badania placówki naukowo – badawcze.
- Jazda testowa** – posługiwanie się w ruchu drogowym pojazdem, polegające na eksploatacji pojazdu w ramach testowania pojazdu przed klienta salonu dealerskiego lub punktu sprzedaży komisowej.
- Kradzież** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynu określonego w art. 278 Kodeksu karnego (kradzież), art. 279 Kodeksu karnego (kradzież z włamaniem), art. 280 Kodeksu karnego (rozbój) lub art. 289 Kodeksu karnego (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru Pojazdu, jego części lub wyposażenia.
- Kierowca zastępczy** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji i pokryciu kosztów kierowcy, który w zastępstwie Ubezpieczonego sprowadzi Pojazd po naprawie pod Adres Ubezpieczonego. Jest to świadczenie alternatywne do świadczenia Pokrycia kosztów sprowadzenia Pojazdu po naprawie. Świadczenie nie obejmuje kosztów paliwa i opłat drogowych. Świadczenie to organizowane jest dla Ubezpieczonych, którzy skorzystali z jednego ze świadczeń zdefiniowanych w § 2 ust. 26, 31 lub 37.
- Limit odpowiedzialności** – górna granica odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla jednego zdarzenia w okresie ubezpieczenia stanowiąca kwotę brutto lub liczbę dni zgodnie z tabelą określoną w § 4 ust. 8.
- Okres eksploatacji** – liczba pełnych lat eksploatacji Pojazdu liczonych od daty pierwszej rejestracji Pojazdu dokonanej w roku jego produkcji, a jeżeli pierwsza rejestracja nastąpiła w kolejnym roku po roku produkcji, to liczonych od 31 grudnia roku produkcji Pojazdu. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana, wówczas przyjmuje się, że okres eksploatacji liczony jest od dnia 31 maja roku produkcji Pojazdu.
- Opieka nad dziećmi** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, jeżeli w wyniku Wypadku drogowego został on przewieziony do szpitala, polegająca na organizacji i pokryciu kosztów opieki nad podróżującymi z Ubezpieczonym dziećmi do 18. roku życia maksymalnie do 3 dni. Świadczenie to jest organizowane w przypadku, gdy Ubezpieczony był jedynym opiekunem dzieci w momencie Wypadku drogowego.
- Opieka nad zwierzętami** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, jeżeli w wyniku Wypadku drogowego został on przewieziony do szpitala, polegająca na organizacji i pokryciu kosztów opieki nad przewożonymi w Pojeździe zwierzętami maksymalnie do 3 dni. Świadczenie to jest organizowane w przypadku, gdy Ubezpieczony był jedynym opiekunem zwierząt w momencie Wypadku drogowego.
- Pakiet informacyjny** – usługa polegająca na udzieleniu telefonicznie Ubezpieczonemu informacji na temat:
  - warunków pogodowych,
  - sugerowanych połączeń i objazdów, lokalizacji stacji benzynowych i warsztatów,
  - sytuacji na przejściach granicznych,
  - podróży i turystyki (np. informacje na temat klimatu w danym kraju, szczytów obowiązkowych, wiz, atrakcji turystycznych),
  - możliwości wypożyczenia samochodu,
  - możliwości skorzystania z sieci Centrum Pomocy w zakresie holowania pojazdu,
  - usługodawców z sieci Centrum Pomocy,
  - procedur likwidacji szkód z posiadanych przez Ubezpieczonych polis ubezpieczeniowych: OC lub AC,
  - połączeń lotniczych i promowych,
  - kosztów paliwa i opłat drogowych we wskazanym kraju,
  - możliwości organizacji rozrywek (np. informacje o rozrywkach sportowych i ich wynikach).
- Parkowanie pojazdu** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji i pokryciu kosztów parkowania Pojazdu, jeżeli z powodu wystąpienia zdarzenia zachodzi potrzeba przechowania Pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym.
- Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Pomocy na miejsce zdarzenia.
- Pojazd** – wskazany w Polisie samochód osobowy (także pojazdy z nadwoziem samochodu osobowego, zarejestrowany jako pojazdy ciężarowy lub terenowy) lub samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym.
- Pokrycie kosztów sprowadzenia pojazdu po naprawie** – pomoc polegająca na organizacji i pokryciu kosztów transportu kierowcy w jedną stronę pociągami I klasy lub samolotem (w klasie ekonomicznej), jeżeli odległość od miejsca zdarzenia przekracza 1.000 km, w celu sprowadzenia pojazdu po naprawie. Na życzenie Ubezpieczonego istnieje możliwość skorzystania ze świadczenia alternatywnego - świadczenia Kierowca zastępczy. Świadczenie to organizowane są dla Ubezpieczonych, którzy skorzystali z jednego ze świadczeń wymienionych w § 2 ust. 26, 31 lub 37;
- Polisa** – dokument wystawiony przez Ubezpieczyciela, potwierdzający zawarcie Umowy lub jej automatyczne przedłużenie.
- Pomoc administracyjna** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na udzieleniu niezbędnych informacji dotyczących formalności, jakich należy dopełnić u odpowiednich władz lub służb w celu uzyskania utraconych lub skradzionych dokumentów podróży takich jak paszport, dowód osobisty, wiza wjazdowa, prawo jazdy, bilet lotniczy lub kolejowy lub autobusowy. Świadczenie przysługuje w przypadku zdarzeń mających miejsce poza granicami RP;
- Pomoc na wypadek utraty lub zniszczenia kluczyków** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, jeżeli na skutek utraty lub zniszczenia kluczyków nie jest możliwe uruchomienie bądź otwarcie Pojazdu, polegająca na organizacji i pokryciu kosztu uruchomienia lub otwarcia Pojazdu (z wyłączeniem pokrycia kosztów części), o ile Pilot wysłany przez Centrum Pomocy uzna, że jest to możliwe.
- Pomoc prawna** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji wizyty prawnika lub tłumacza podczas dochodzeń policyjnych lub organizacji kaucji, czyli kontakcie z osobą wskazaną przez Ubezpieczonego, która wpłaci kaucję. Świadczenie przysługuje w przypadku zdarzeń mających miejsce poza granicami RP.
- Pomoc w uruchomieniu Pojazdu** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, jeżeli na skutek rozładowania akumulatora lub zatankowania niewłaściwego paliwa Pojazd jest unieruchomiony, polegająca na organizacji i pokryciu kosztu jego uruchomienia na miejscu zdarzenia (z wyłączeniem pokrycia kosztów części), o ile Pilot wysłany przez Centrum Pomocy uzna, że jest to możliwe.
- Punkt obsługi** – zakład naprawy posiadający autoryzację producenta na dokonywanie napraw Pojazdu danej marki lub zakład uzgodniony przez Ubezpieczonego z Centrum Pomocy, pod warunkiem, że nie jest on w dalszej odległości od miejsca zdarzenia niż najbliższy zakład naprawy posiadający autoryzację.
- Samochód zastępczy** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji i pokryciu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego (bez ograniczenia przebiegu kilometrów) na okres naprawy Pojazdu uszkodzonego w wyniku zdarzenia, nie dłużej jednak niż na 3 dni, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
  - w zależności od lokalnych możliwości w miejscu zdarzenia, klasa pojazdu zastępczego jest porównywalna z klasą Pojazdu, o maksymalnej pojemności silnika 2.000 cm<sup>3</sup>,
  - w przypadku pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego - Centrum Pomocy zapewni pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli zażen z pasażerów pojazdu inwalidzkiego nie może prowadzić dostarczonego pojazdu zastępczego,
  - świadczenie pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, kosztów podstawienia oraz zwrotu pojazdu zastępczego, opłat dodatkowych oraz ubezpieczeń innych niż OC/AC,
  - świadczenie pojazdu zastępczego przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy Ubezpieczonemu przysługiwało świadczenie holowania Pojazdu, o którym mowa w § 2 ust. 5.
- Tłumaczenia telefoniczne** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na udzieleniu telefonicznej pomocy w języku angielskim w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi. Świadczenie przysługuje w przypadku zdarzeń mających miejsce poza granicami RP.
- Transport medyczny** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, w razie zdarzeń niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, polegająca na transporcie Ubezpieczonego z miejsca pobytu Ubezpieczonego do szpitala lub innej placówki medycznej odpowiednio wyposażonej do udzielenia pomocy. O celowości transportu oraz wyborze środka transportu decyduje lekarz Centrum Pomocy po konsultacji z lekarzem prowadzącym.
- Transport opony** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu, jeżeli nie ma możliwości wymiany koła na miejscu zdarzenia, polegająca na organizacji i pokryciu kosztów transportu koła do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego. Koszty naprawy opony pokrywa Ubezpieczony.
- Transport kierowcy i pasażerów do najbliższego punktu obsługi** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu w przypadku, gdy unieruchomiony pojazd jest odholowany przez Centrum Pomocy do najbliższego Punktu obsługi, polegająca na organizacji i pokryciu kosztu transportu Ubezpieczonego i pasażerów unieruchomionego Pojazdu do najbliższego Punktu obsługi.
- Transport kierowcy i pasażerów pod Adres Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji i pokryciu kosztów transportu do miejsca docelowego podróży lub pod Adres Ubezpieczonego tj. do bliższego z tych dwóch miejsc, pociągami I klasy (wraz z transportem do i z dworca kolejowego). Jeżeli czas podróży przekracza 8 godzin, wówczas transport może się odbyć samolotem w klasie ekonomicznej (wraz z transportem do i z lotniska). Świadczenie przysługuje, z uwzględnieniem lokalnych możliwości w miejscu zdarzenia, jeżeli pojazd został odholowany przez Pilotą do Punktu obsługi i nie może być naprawiony tego samego dnia lub miała miejsce Kradzież Pojazdu.
- Ubezpieczający** – osoba zawierająca Umowę i zobowiązana do zapłaty składki.
- Ubezpieczony** – właściciel Pojazdu lub osoba, która weszła w posiadanie dokumentów Pojazdu, oraz klucze/karty lub pilota służącego do jego otwarcia lub uruchomienia, za wiedzłą i zgodą właściciela Pojazdu lub innej osoby uprawnionej do rozporządzania nimi.
- Umowa** – umowa ubezpieczenia natychmiastowej pomocy assistance zawarta między Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU.
- Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na zorganizowaniu i wysłaniu na miejsce zdarzenia pomocy drogowej w celu usprawnienia Pojazdu o ile w ocenie Pilotą jest możliwe usunięcie przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży lub powrotu pod Adres Ubezpieczonego. Świadczenie

obejmuje wyłącznie naprawę pojazdu (z wyłączeniem pokrycia kosztów części) niezbędną do kontynuowania podróży lub powrotu pod Adres Ubezpieczonego w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju wystąpienia zdarzenia.

36. **Wypadek drogowy** – nagle zetknięcie się Pojazdu z przedmiotem, osobą lub zwierzęciem znajdującym się poza Pojazdem, wskutek którego nastąpiło uszkodzenie albo zniszczenie Pojazdu lub jego części trwale zamontowanych.
37. **Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów** – pomoc polegająca na organizacji i pokryciu kosztów zakwaterowania Ubezpieczonego i pasażerów Pojazdu w hotelu trzygwiazdkowym ze śniadaniem (o ile jest ono w cenie) na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż na 3 dni, wraz z transportem do hotelu, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje jakichkolwiek dodatkowych wydatków poniesionych przez Ubezpieczonego związanych z pobytem w hotelu. Świadczenie przysługuje jeżeli pojazd został odholowany przez Pilotą do Punktu obsługi i nie może być naprawiony tego samego dnia lub miała miejsce Kradzież Pojazdu, a zdarzenie miało miejsce w odległości powyżej 50 km od Adresu Ubezpieczonego.
38. **Złomowanie pojazdu w przypadku szkody całkowitej** – pomoc udzielana właścicielowi Pojazdu na jego wniosek polegająca na organizacji legalnego złomowania i pokryciu kosztów złomowania Pojazdu w razie wystąpienia szkody całkowitej.
39. **Zorganizowanie tłumacza** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu polegająca na organizacji udziału tłumacza podczas postępowań przygotowawczych, w postępowaniach sądowych wszczętych w związku z udziałem Pojazdu w Wypadku drogowym (koszty tłumacza pokrywa Ubezpieczony). Świadczenie przysługuje w przypadku zdarzeń mających miejsce poza granicami RP.

### § 3 PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów natychmiastowej pomocy assistance na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Pomocy w zakresie i na zasadach określonych w niniejszych OWU w związku z korzystaniem z Pojazdu w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- Na podstawie niniejszych OWU nie obejmuje się ochroną ubezpieczeniową następujących Pojazdów:
  - wykonanych lub złożonych poza wytwórnię fabryczną, zarejestrowanych jako tzw. samy i składaki (nie dotyczy pojazdów, które mają zabudowę powierzchni ładunkowej wykonaną w trybie pozafabrycznym),
  - używanych jako rekwizyty tzn. wykorzystywanych w przedstawieniu teatralnym, w telewizji lub filmie,
  - używanych do nauki jazdy,
  - używanych podczas: rajdów, jazd treningowych, jazd wyścigowych, tzw. jazd off-road, driftu,
  - używanych do wykonywania usług holowniczych,
  - używanych jako taksówki lub jako pojazdy służące do przewozu pasażerów za opłatą,
  - używanych do przewozu przesyłek kurierskich lub ekspresowych,
  - należących do wypożyczalni samochodów i służących do wynajmu,
  - używanych do jazd próbnych lub testowych,
  - używanych do transportu towarów niebezpiecznych w rozumieniu przepisów Ustawy o przewozie towarów niebezpiecznych,
  - specjalnych z wyłączeniem tych w nadwoziu osobowym,
  - używanych przez służby mundurowe lub jednostki zmilitaryzowane,
  - używanych w służbie lotniskowej,
  - będących przedmiotem zarządzania flotą samochodową (Car Fleet Management),
  - które w dniu złożenia wniosku o ubezpieczenie są w stanie technicznym uniemożliwiającym poruszanie się po drodze, zgodnie z przepisami Prawo o ruchu drogowym, a także pojazdy po szkodzie całkowitej, które po naprawie nie przeszły badań technicznych,
  - które zostały oddane do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży,
  - stanowiących własność osoby innej niż wymieniona w Umowie jako Ubezpieczający (z wyjątkiem sytuacji, w których Pojazd został przewłaszczony na rzecz banku na zabezpieczenie udzielonego kredytu a Ubezpieczającemu będącemu kredytobiorcą pozostawiono Pojazd do używania lub w przypadku, gdy Pojazd został oddany w leasing i Ubezpieczający jest korzystającym z tego pojazdu lub w przypadku, gdy Pojazd wykorzystywany jest przez Ubezpieczającego nie będącego jego właścicielem do prowadzenia działalności gospodarczej).

### § 4 ZAKRES UBEZPIECZENIA I LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Umowa może być zawarta, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 poniżej, w następujących wariantach:
  - Minimum,
  - Standard,
  - Europa
  - Super.
- W wariantcie Minimum nie zawiera się Umów dla pojazdów przeznaczonych lub służących do prowadzenia działalności gospodarczej.
- W warianttach Standard, Europa, i Super nie zawiera się umów dla pojazdów, których okres eksploatacji przekroczył 15 lat.
- Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe na terytorium:
  - w wariantcie Minimum i Standard – RP;
  - w wariantcie Europa i Super – Europy i Rosji (zarówno jej europejską jak i azjatycką część).
- Ubezpieczenie w wariantcie Minimum obejmuje udzielenie

natychmiastowej pomocy assistance, jeżeli Pojazd został unieruchomiony w następstwie Wypadku drogowego.

6. Ubezpieczenie w wariantcie Standard, Europa, i Super obejmuje udzielenie Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy assistance, jeżeli:
- Pojazd uległ Wypadkowi drogowemu,
  - skradziono części składowe Pojazdu,
  - Pojazd uległ Awarii,
  - Pojazd został skradziony,
  - doszło do przebiccia opony w Pojeździe,
  - doszło do rozładowania akumulatora Pojazdu,
  - nastąpiło zatankowanie Pojazdu niewłaściwym paliwem,
  - doszło do utraty lub zniszczenia kluczy do otwarcia i uruchomienia Pojazdu.
7. Zakres ubezpieczenia określany jest przez Ubezpieczającego poprzez wybranie jednego z wariantów ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1 powyżej. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia i w granicach Limitów odpowiedzialności określonych w ust. 8 poniżej.
8. Zakres ubezpieczenia i Limity odpowiedzialności w poszczególnych wariantach określone są w tabeli poniżej. Limity odpowiedzialności dotyczą jednego zdarzenia w okresie ubezpieczenia.

ZAKRES UBEZPIECZENIA	WARIANT UBEZPIECZENIA				LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI	
	MINIMUM (ochrona na terytorium RP)	ANDARD (ochrona na terytorium RP)	EUROPA (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	SUPER (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	ZDARZENIE NA TERYTORIUM RP	ZDARZENIE NA TERYTORIUM EUROPY (oraz Rosji w części azjatyckiej)
Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia	X tylko w razie Wypadku drogowego	X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Holowanie	X tylko w razie Wypadku drogowego	X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Transport opony (w przypadku, gdy nie ma możliwości wymiany koła)		X	X	X	do 200 zł	do 400 zł
Pomoc w uruchomieniu pojazdu (w razie zatankowania niewłaściwego paliwa lub rozładowania akumulatora)		X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Pomoc na wypadek utraty lub zniszczenia kluczyków		X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Transport kierowcy i pasażerów do najbliższego punktu obsługi (w przypadku, gdy pojazd został odholowany)		X	X	X	do 500 zł	do 1000 zł
Opieka nad dziećmi (w przypadku, gdy Ubezpieczony został przewieziony do szpitala w wyniku Wypadku Drogowego)		X	X	X	do 450 zł / do 3 dni	do 900 zł / do 3 dni
Opieka nad zwierzętami (w przypadku, gdy Ubezpieczony został przewieziony do szpitala w wyniku Wypadku Drogowego)		X	X	X	do 300 zł / do 3 dni	do 600 zł / do 3 dni
Złomowanie pojazdu w przypadku szkody całkowitej		X	X	X	do 600 zł	do 600 zł
Samochód zastępczy (w razie Awarii, Wypadku Drogowego lub kradzieży)				X	do 3 dni	do 3 dni
Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów (w przypadku, gdy pojazd został odholowany lub skradziony i zdarzenie miało miejsce powyżej 50 km od Adresu Ubezpieczonego)				X	do 3 dni	do 3 dni
Transport kierowcy i pasażerów pod Adres Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży				X	bez limitu	bez limitu
Pokrycie kosztów sprowadzenia pojazdu po naprawie				X	do 1000 zł	do 2000 zł

ZAKRES UBEZPIECZENIA	WARIANT UBEZPIECZENIA				LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI	
	MINIMUM (ochrona na terytorium RP)	ANDARD (ochrona na terytorium RP)	EUROPA (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	SUPER (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	ZDAZRENIE NA TERYTORIUM RP	ZDARZENIE NA TERYTRIUM EUROPY (oraz Rosji w części azjatyckiej)
Kierowca zastępczy				X	do 500 zł	do 1 000 zł
Parkowanie pojazdu				X	do 200 zł	do 200 zł
Dostawa części zamiennych (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	do 1000 zł
Transport medyczny				X	do 500 zł	do 2000 zł
Infolinia medyczna				X	bez limitu	bez limitu
Pomoc prawna (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	do 1000 zł
Tłumaczenia telefoniczne (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Zorganizowanie tłumacza (świadczenie tylko poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Pomoc administracyjna (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Pakiet informacyjny	X	X	X	X	bez limitu	bez limitu

#### § 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona jeżeli:
  - zdarzenie spowodowane jest umyślnie przez Ubezpieczonego albo osobę, z którą pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - Pojazd został użyty przez osobę nieposiadającą uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile brak uprawnień do kierowania Pojazdem miał wpływ na powstanie zdarzenia;
  - zdarzenie zostało spowodowane przez Ubezpieczonego, który w chwili Wypadku drogowego prowadził Pojazd w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi – dla szkód zaistniałych na terenie RP lub w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP) lub środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – dla szkód zaistniałych na terenie RP lub w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP), a stan ten miał wpływ na powstanie wypadku drogowego;
  - do zdarzenia doszło podczas kierowania Pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierdzonego innym dokumentem świadczącym o dopuszczeniu pojazdu do ruchu i stanowiącym potwierdzenie posiadania ważnego badania technicznego, albo dodatkowego badania technicznego określonego w ustawie Prawo o ruchu drogowym, o ile stan techniczny miał wpływ na powstanie zdarzenia;
  - awaria wyniknęła z powtarzających się przyczyn, które nie zostały usunięte po udzieleniu świadczenia przez Ubezpieczyciela;
  - zdarzenie powstało podczas używania Pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez Ubezpieczonego, o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia;
  - zdarzenie powstało w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także wskutek niewłaściwego załadunku i przewożenia ładunku (bagażu) w rozumieniu art. 61 Ustawy prawo o ruchu drogowym;

- zdarzenie powstało wskutek napaści lub wrogich działań obcych sił zbrojnych, niezależnie, czy wypowiedziano wojnę czy nie, wojny domowej, zamieszek, strajków, sabotażu, rebelii, rewolucji, stanu wojennego lub aktu terroryzmu, a także podczas czynnego udziału w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych;
  - zdarzenie powstało wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji lub w wyniku konfiskaty, nacjonalizacji, zarekwirowania, uszkodzenia lub zniszczenia spowodowanych w wyniku rozporządzeń jakiegokolwiek rządu lub władzy państwowej lub lokalnej;
  - zdarzenie spowodowane było trzęsieniem ziemi lub działaniem energii jądrowej,
  - w wyniku nie uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych (w tym paliwa) Pojazdu doszło do zatrzymania Pojazdu lub nieprawidłowego działania Pojazdu.
- Ubezpieczyciel nie odpowiada ponadto za uszkodzenia, zniszczenia lub kradzież bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe podczas holowania.

#### § 6 REFUNDACJA KOSZTÓW

- Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli nie powiadomił o zdarzeniu i nie uzyskał zgody Centrum Pomocy, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach limitów odpowiedzialności, o których mowa w § 4 ust. 8, z zastrzeżeniem ust. 2.
- Jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że Ubezpieczony z przyczyn obiektywnych nie był w stanie zgłosić zdarzenia do Centrum Pomocy po jego zajściu, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów zgodnie z postanowieniami OWU, do wysokości w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i opłacone przez Centrum Pomocy.
- Refundacja, o której mowa w ust. 2 może zostać dokonana wyłącznie na podstawie rachunków lub faktur za usługi, których koszt Ubezpieczony poniósł w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ubezpieczeniem wraz z dowodami ich zapłaty.

- Wniosek o refundację należy zgłosić pisemnie do Centrum Pomocy.
- Centrum Pomocy w imieniu Ubezpieczyciela zwraca poniesione przez Ubezpieczonego koszty w terminie:
  - 30 dni od dnia otrzymania wniosku o refundację
  - jeśli w terminie, o którym mowa w pkt 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości kosztów okazało się niemożliwe, refundacji kosztów dokonuje się w terminie 14 dni od dnia, w którym – przy zachowaniu należytej staranności – wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezpieczna część kosztów jest refundowana w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku o refundację,

#### § 7 ZAWARCIE UMOWY

- Zawarcie Umowy następuje na podstawie wniosku o ubezpieczenie, złożonego przez Ubezpieczającego do Ubezpieczyciela wyłącznie za pośrednictwem serwisu internetowego lub telefonu.
- Wniosek Ubezpieczającego, o którym mowa w ust. 1 powyżej stanowi integralną część Umowy.
- Na podstawie wniosku o ubezpieczenie, na życzenie Ubezpieczającego i za zgodą Ubezpieczyciela zostanie sporządzona propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia zawierająca informacje o zakresie ochrony ubezpieczeniowej, wysokości składki, terminach jej płatności. Propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia, doręczona jest Ubezpieczającemu wraz z OWU i ważna jest do dnia wskazanego w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Do Umowy ma zastosowanie Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zatwierdzony uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela.
- Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą po dostarczeniu Ubezpieczającemu OWU pocztą elektroniczną, z dniem opłacenia składki lub jej pierwszej raty, przy czym zapłata składki lub jej pierwszej raty może nastąpić przy składaniu wniosku o ubezpieczenie lub do dnia ważności propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, o której mowa w ust. 3.
- Zawarcie Umowy potwierdzone jest Polisą.
- Przed zawarciem umowy na rzecz osoby trzeciej, Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczonemu OWU w formie pisemnej lub, jeśli Ubezpieczony wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
- Ubezpieczający obowiązany podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera Umowę przez przedstawiciela obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Ubezpieczyciela umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
- Ubezpieczyciel może uzależnić zawarcie Umowy od uzyskania dodatkowych informacji mających wpływ na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego.

#### § 8 OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Umowa zawierana jest na 12 miesięcy. Z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 poniżej, okres na jaki zawarto Umowę ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne 12 miesięcy, chyba że Ubezpieczający lub Ubezpieczyciel złoży oświadczenie o nie wyrażeniu zgody na przedłużenie Umowy.
- Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 Ubezpieczający może złożyć do upływu bieżącego okresu ubezpieczenia, zaś Ubezpieczyciel najpóźniej na 14 dni przed upływem bieżącego okresu ubezpieczenia.
- Nie później niż na 4 tygodnie przed datą rozpoczęcia kolejnego okresu ubezpieczenia Ubezpieczyciel poinformuje Ubezpieczającego o składce ubezpieczeniowej na następne 12 miesięcy okresu ubezpieczenia, ustalonej w oparciu o zasady kalkulacji składki ubezpieczeniowej, określone w Umowie.
- Na 7 dni przed datą rozpoczęcia kolejnego okresu ubezpieczenia Ubezpieczyciel prześle Ubezpieczającemu Polisę i o ile Umowa ulegnie przedłużeniu stosownie do ust. 1, Polisa stanie się dokumentem ubezpieczenia na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia.
- Umowa w wariantach: Standard, Europa, Super nie ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne 12 miesięcy, jeżeli okres eksploatacji pojazdu, będącego przedmiotem ubezpieczenia, przekroczył 15 lat w okresie do 30 dni przed upływem bieżącego okresu ubezpieczenia. W sytuacji o której mowa w zdaniu poprzednim, informacja o której mowa w ust. 3 nie jest wysyłana do Ubezpieczającego.
- Umowa nie ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne 12 miesięcy, jeżeli do końca bieżącego okresu ubezpieczenia Ubezpieczający nie opłacił wymagalnej składki ubezpieczeniowej w pełnej wysokości.
- Ubezpieczający może odstąpić od Umowy:
  - w terminie 30 dni, licząc od daty zawarcia Umowy, jeżeli jest osobą fizyczną, a w przypadku gdy jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia;
  - w terminie 30 dni, licząc od daty rozpoczęcia kolejnego 12 miesięcznego okresu ubezpieczenia, o który Umowa została automatycznie przedłużona stosownie do ust. 1.
- Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu określonym w Polisie, ale nie wcześniej niż o dnia następnego po dniu opłacenia składki lub pierwszej raty składki, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.
- Ubezpieczyciel może wyrazić zgodę na rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej w dniu złożenia wniosku o ubezpieczenie, o ile w tym samym dniu została opłacona składka lub jej pierwsza rata.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w dniu określonym w Polisie lub w dniu, w którym Umowa ulega rozwiązaniu, w zależności od tego, które z tych zdarzeń miało miejsce wcześniej.

## § 9 ROZWIĄZANIE UMOWY

- Umowa rozwiązuje się:
  - z upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta lub automatycznie przedłużona w przypadku złożenia oświadczenia o nie wyrażeniu zgody na przedłużenie Umowy na kolejny okres ubezpieczenia zgodnie z § 8 ust. 1;
  - z dniem zbycia lub wyrejestrowania pojazdu, z wyjątkiem przypadków, gdy przeniesienie prawa własności następuje na rzecz kredytobiorcy (w przypadku, gdy Pojazd został uprzednio przewalutowany na rzecz banku na zabezpieczenie udzielonego kredytu) lub korzystającego z pojazdu oddanego w leasing odpowiednio w ramach umowy kredytowej lub leasingowej;
  - z dniem wypowiedzenia Umowy przez Ubezpieczającego, w przypadku zakończenia umowy leasingu na Pojazd będący przedmiotem Umowy pod warunkiem zawiadomienia Ubezpieczyciela o tym fakcie;
  - z dniem odstąpienia od Umowy zgodnie z § 8 ust. 7, albo jej wypowiedzenia stosownie do § 9 ust. 3, 4;
  - z dniem zmiany sposobu używania przez Ubezpieczonego Pojazdu na określone w § 3 ust. 2-7, 9-10, 12-13;
  - z dniem rozwiązania zawartych z Ubezpieczycielem i dotyczących tego samego Pojazdu umów: ubezpieczenia autocasco oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdu, a w przypadku zawarcia jednej z wymienionych umów - z dniem rozwiązania tej umowy.
- W przypadku przeniesienia prawa własności Pojazdu (poza przypadkami określonymi w ust. 1 pkt powyżej), za zgodą Ubezpieczyciela prawa z Umowy mogą być przeniesione na nabywcę Pojazdu. W razie przeniesienia praw z Umowy na nabywcę, przechodzą na niego również obowiązki z Umowy, które poprzednio ciążyły na zbywcy. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki przypadającej za czas od chwili przejścia Pojazdu na nabywcę.
- Jeżeli Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Ubezpieczyciel może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia Umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka.
- W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, jeżeli Ubezpieczyciel po upływie terminu wezwał Ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

## § 10 SKŁADKA

- Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na każdy 12 miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej, według taryfy obowiązującej w dniu złożenia wniosku o ubezpieczenie lub w dniu przesłania informacji, o której mowa w § 8 ust. 3, o ile strony nie umówiły się inaczej. Składka ustalana jest w szczególności w oparciu o poniższe kryteria:
  - okresu świadczonej ochrony;
  - wariantu ubezpieczenia;
  - innych czynników wpływających na prawdopodobieństwo powstania Szkody lub jej wysokość, o które Ubezpieczyciel zapytywał przy zawieraniu Umowy.
- Jeśli w Umowie nie ustalono inaczej, składka jest ustalana za 12 miesięczny okres ubezpieczenia. Dopuszcza się możliwość zapłaty składki w równych ratach.
- Wysokość składki lub jej raty oraz terminy jej płatności są określone w Polisie. Za datę zapłaty składki lub pierwszej raty składki przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Ubezpieczyciela, chyba że strony umówiły się inaczej.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, począwszy od chwili, gdy zaszła ta okoliczność, jednak nie wcześniej niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania, druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielił ochrony ubezpieczeniowej.
- W razie rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub automatycznie przedłużona, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## § 11 OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

- W czasie trwania Umowy Ubezpieczający obowiązany jest:
  - zawiadomić Ubezpieczyciela o zmianach okoliczności, o których mowa w § 7 ust. 8, niezwłocznie po uzyskaniu o nich wiadomości.
  - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia przeniesienia prawa własności przez dotychczasowego właściciela pojazdu na nabywcę poinformować o tym fakcie Ubezpieczyciela.
- Ponadto do obowiązków Ubezpieczającego należą:
  - po zaistnieniu szkody lub uzyskaniu o niej wiadomości, przed podjęciem jakichkolwiek działań, zawiadomić telefonicznie Centrum Pomocy,
  - podjąć aktywną współpracę z Centrum Pomocy w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania zdarzenia i ustalenia jego rozmiaru oraz udzielić wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela i zakresu świadczeń,

- okazać Pilotowi dowód rejestracyjny pojazdu,
- nie powierzać wykonania usług, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym podmiotom, chyba że Centrum Pomocy nie przystąpi do spełnienia świadczenia w ciągu 2 (dwóch) godzin od zawiadomienia o zdarzeniu lub wyrazi zgodę na wykonanie usług przez inny podmiot.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem § 7 ust. 8 oraz § 11 ust. 1 pkt 1) nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia obowiązków informacyjnych doszło z winy umyślnej Ubezpieczającego, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie objęte ubezpieczeniem i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o wypadku nie następują, jeżeli Ubezpieczyciel w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
- Obowiązki, o których mowa w niniejszym paragrafie ciążyą na Ubezpieczającym i Ubezpieczonym. Jeżeli Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy na jego rachunek, obowiązki te ciążyą na nim od chwili, w której dowiedział się o tym fakcie. Obowiązek zapłaty składki oraz powiadomienia o sprzedaży ubezpieczonego pojazdu ciąży wyłącznie na Ubezpieczającym.

## §12 REKLAMACJE

- W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamację.
- W przypadku osób fizycznych o których mowa w ust. 1 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej o których mowa w ust. 1 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- Reklamacje można składać Ubezpieczycielowi w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu +48 22 444 70 00 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela,
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje.szkody@axaubezpieczenia.pl, w pozostałym zakresie: reklamacje@axaubezpieczenia.pl,
  - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela – AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51, albo przesyłką pocztową na adres: AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
- Reklamacja składa się do Zarządu Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów.
- Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną - pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
- Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
- W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu) oraz NIP.
- Odpowiedzi na reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających

- rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi tj. AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w § 13 ust. 5.
- Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1-3 przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4-9, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.
- Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

## § 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Do Umowy mogą być wprowadzone, za zgodą stron, postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
- Wszystkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, w tym również wszelkie zmiany Umowy dokonane w trakcie jej trwania, muszą być potwierdzone poprzez wystawienie aneksu do Umowy przez Ubezpieczyciela.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.
- Wszelkie zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy, z zastrzeżeniem postanowień §12, mogą być skutecznie dokonywane w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Ubezpieczyciela, lub za pośrednictwem serwisu internetowego Ubezpieczyciela, z wyjątkiem oświadczeń dotyczących rozwiązania Umowy, które mogą być składane wyłącznie w formie pisemnej lub drogą elektroniczną jako skan lub zdjęcie własnoręcznie podpisanego dokumentu.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczonego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. 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.
- Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. nr 1/06/12/2018 z dnia 06.12.2018 r. i mają zastosowanie do Umów zawieranych od dnia 14.12.2018 r.

## INFORMACJA PRAWNA

Działając na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827), AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., informuje, że:

- AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (zwana dalej „Ubezpieczycielem”) ma siedzibę w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa i jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000271543. Ubezpieczyciel uzyskała zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej oraz działalności reasekuracyjnej decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.12.2006 r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.08.2009 r. nr DNS/602/12/17/08/09/RC.
- Umowę ubezpieczenia w zakresie Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance zatwierdzono uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. nr 1/06/12/2018 z dnia 06.12.2018 r. Istotą świadczenia AXA Ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej, a w razie zaistnienia przewidzianego w umowie zdarzenia spełnienie świadczenia, a także organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów pomocy bądź dokonanej naprawy. Wszelkie wątpliwości oraz szczegóły dotyczące istoty świadczenia mogą zostać wyjaśnione z Pracownikiem Call Center AXA Ubezpieczenia, po skontaktowaniu się z nim pod numerem +48 22 444 70 00 (koszt połączenia wg taryfy operatora).

3. Składka ubezpieczeniowa, wyliczana jest bądź przez Doradcę w trakcie rozmowy telefonicznej, bądź we własnym zakresie przez Ubezpieczającego przy wykorzystaniu kalkulatora dostępnego na stronie internetowej. Składka wyliczana jest w oparciu o deklarację ryzyka, a w szczególności w oparciu o informacje przekazane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz zgodnie z aktualną taryfą, przy uwzględnieniu aktualnych promocji.
4. Składka może zostać opłacona jednorazowo, w dwóch, w czterech bądź dwunastu ratach. Składkę lub pierwszą ratę należy opłacić przy składaniu wniosku o ubezpieczenie lub do dnia ważności propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, kolejne raty składki w terminach wskazanym w dokumencie ubezpieczenia. W przypadku wyboru ratalnej płatności wysokość składki zostanie powiększona o opłatę z tytułu rozłożenia płatności na raty.
5. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12-miesięcy, w którym AXA Ubezpieczenia, w zamian za zapłacenie składki, zapewnia ochronę ubezpieczeniową w zakresie wynikającym z zawartej umowy.
6. Ubezpieczającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a gdy jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia aktualnie przekazanych informacji - jeżeli jest to termin późniejszy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może być składane wyłącznie w formie pisemnej lub drogą elektroniczną jako skan lub zdjęcie własnoręcznie podpisanego dokumentu. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
7. Koszt połączenia z numerem infolinii AXA Ubezpieczenia (+48 22 444 70 00) jest ponoszony przez dzwoniącego, zgodnie z taryfą operatora.
8. Językiem stosowanym w relacjach z konsumentem jest język polski.
9. Prawem właściwym, stanowiącym podstawę stosunków AXA Ubezpieczenia z konsumentem przed zawarciem umowy ubezpieczenia, jak również właściwym dla zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.