

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia

## Pomoc na Drodze



**ASF** PREMIUM

[www.europ-assistance.pl](http://www.europ-assistance.pl)



 **europ  
assistance**  
*you live we care*

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

| Rodzaj informacji                                                                                                                                     | Numer jednostki redakcyjnej z<br>Ogólnych Warunków<br>Ubezpieczenia |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje<br>zakład ubezpieczeń do wypłaty<br>świadczenia/odszkodowania                                             | § 3,<br>§ 5,<br>§ 6,<br>§ 7                                         |
| Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności<br>zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy<br>wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego<br>obniżenia | § 8,<br>§ 10,<br>§ 12                                               |

## § 1 – Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pomoc na drodze”, zwane dalej OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia (zwanej dalej „umową” lub „umowami”), zawartej pomiędzy Europ Assistance S.A., zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers reprezentowaną przez Europ Assistance Irish Branch z siedzibą w Dublinie, Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Irlandia, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089 (zwanym dalej „Ubezpieczycielem”) a osobami fizycznymi w zakresie ryzyka awarii pojazdu, kradzieży pojazdu oraz wypadku drogowego.
2. Ubezpieczonym w Umowach ubezpieczenia zawartych na podstawie niniejszych OWU może być wyłącznie osoba fizyczna.
3. W porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.

## § 2 – Definicje

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

- 1) **Akt wandalizmu** – jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu Pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami Umowy Ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu Umowy Ubezpieczenia) powodujące Unieruchomienie Pojazdu;
- 2) **Awaria** – nagłe i niespodziewane przerwanie pracy elementu pojazdu wynikające z przyczyn wewnętrznych, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii, a w tym także:
  - a) rozładowanie akumulatora,
  - b) uszkodzenie ogumienia,
  - c) zagubienie, złamanie lub zatrząsnięcie kluczyków lub innych przedmiotów służących do otwierania i uruchomienia Pojazdu,
  - d) brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zamarznięcie paliwa
  - e) awaria oświetlenia zewnętrznego Pojazdu,
  - f) awaria alarmu
  - g) awaria wycieraczek
- 3) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, dostępna całodobowo, to jest Europ

Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Wołoska 5, budynek Taurus, 02-675 Warszawa;

- 4) **Europejska część Rosji** – następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski;
- 5) **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele);
- 6) **Kierowca** – osoba kierująca ubezpieczonym pojazdem w czasie zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową, posiadająca upoważnienie od właściciela pojazdu oraz ważne prawo jazdy,
- 7) **Kradzież pojazdu** – zabór pojazdu lub jego części umożliwiających poruszanie się pojazdu w celu przywłaszczenia, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynów zabronionych opisanych w art. 278-280 lub art. 289 k.k., z wyłączeniem kradzieży kluczyków lub innych urządzeń spełniających ich rolę;
- 8) **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Ubezpieczonego we wniosku ubezpieczeniowym jako aktualne miejsce zamieszkania. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania Ubezpieczony zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela;
- 9) **Nieszczęśliwy wypadek** – zdarzenie, powstałe w związku z ruchem Pojazdu, przebywaniem w Pojeździe podczas zatrzymania lub postoju na trasie jazdy w okresie odpowiedzialności EUROP ASSISTANCE, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 10) **Pasażer** – każda osoba przewożona ubezpieczonym pojazdem za zgodą Kierowcy, w czasie zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową, w liczbie nie większej niż wskazana w dowodzie rejestracyjnym;
- 11) **Pojazd** – Motocykl jedno lub dwuśladowy mechaniczny pojazd drogowy o masie własnej do 400 kg. Według Prawa o ruchu drogowym jest to pojazd samochodowy zaopatrzonego w silnik spalinowy, dwukołowy lub z bocznym wózkiem, posiadający polskie tablice rejestracyjne i w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie starszy niż 25-letni licząc od daty pierwszej rejestracji, zarejestrowany na Ubezpieczonego;
- 12) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 13) **Ochrona ubezpieczeniowa / okres ubezpieczenia** – okres jednego roku kalendarzowego w wariantach rocznym, wariant krótkoterminowy maksymalnie 30 dni. Okres ochrony



ubezpieczeniowej rozpoczyna się z dniem wskazanym w polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po opłaceniu składki;

- 14) **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 15) **Usługodawca** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
- 16) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie szkody objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczeń objętych Umową ubezpieczenia;
- 17) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacania składki;
- 18) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna posiadająca tytuł prawny do ubezpieczonego pojazdu, Kierowca lub Pasażerowie uprawnieni do świadczeń assistance zgodnych z OWU;
- 19) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance SA – Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, reprezentowaną przez Europ Assistance Irish Branch z siedzibą w Dublinie, Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089;
- 20) **Unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie, w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu zdarzenia, powstały na skutek awarii lub wypadku drogowego;
- 21) **Usprawnienie pojazdu** – usunięcie na miejscu zdarzenia przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży;
- 22) **Uszkodzenie ogumienia** – przebicie, pęknięcie, wybuch opony, brak powietrza w oponie, w szczególności powstałe na skutek najechania na ostre przedmioty takie jak gwoździe, ubytki w drodze czy szkło, wynikające z przyczyn innych niż wypadek, chyba że są następstwem kolizji z przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu lub wybuchu i nie doszło równocześnie do zderzenia ubezpieczonego Pojazdu z innym Pojazdem, uniemożliwiające kontynuację jazdy po drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego;
- 23) **Wypadek drogowy** – zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, w wyniku którego uległ on uszkodzeniu lub zniszczeniu, łącznie z kolizją, wywróceniem się pojazdu, spadnięciem pojazdu ze skarpy, wpadnięciem pojazdu do rowu, wybuchem lub pożarem w pojeździe, zatopieniem lub zalaniem, aktem wandalizmu, włamaniem, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z

przepisami kraju miejsca wypadku drogowego, z wyłączeniem Kradzieży oraz Awarii;

- 24) **Zdarzenie assistance** – Awaria (A), Wypadek (W), Kradzież (K), Nieszczęśliwy wypadek (NW).

### § 3 – Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej na rzecz Ubezpieczonego od ryzyka Awarii pojazdu, Kradzieży, Wypadku drogowego oraz Nieszczęśliwego wypadku w czasie trwania odpowiedzialności EUROP ASSISTANCE.
2. Ochrona ubezpieczeniowa, o której mowa w ust. 1 powyżej oferowana jest w ramach wybranego przez Ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia "Pomoc na drodze", to jest:
  - 1) Srebrny
  - 2) Złoty
3. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia realizację świadczenia assistance w zakresie Ubezpieczenia, jest w przypadku wariantu **Srebrny**:
  - a) Awaria pojazdu
  - b) Wypadek drogowy,
  - c) Kradzież pojazdu,
  - d) Nieszczęśliwy wypadek
4. Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, które uzasadnia realizację świadczenia assistance w zakresie Ubezpieczenia, jest w przypadku wariantu **Złoty**:
  - a) Awaria pojazdu,
  - b) Wypadek drogowy,
  - c) Kradzież pojazdu,
  - d) Nieszczęśliwy wypadek
5. Ubezpieczonemu przysługują wymienione w § 5 świadczenia powstałe na terytorium Polski oraz Europy (w przypadku Rosji zakres ochrony ograniczony jest do Europejskiej części Rosji, a w przypadku Turcji do Europejskiej części Turcji) do wysokości określonych w § 10 limitów wskazanych w odpowiedniej dla wybranego wariantu tabeli.
6. Dodatkowo każdemu Ubezpieczonemu posiadającemu tytuł prawny do ubezpieczonego pojazdu przysługuje uprawnienie do skorzystania ze świadczeń opisanych w § 6 – Zakres Serwisu Informacyjnego oraz § 7 Nawigator w Podróży.

### § 4 – Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się w wersji indywidualnej.
2. W razie zawarcia Umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rachunek której zawarto Umowę ubezpieczenia.

3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje na podstawie wniosku, złożonego przez Ubezpieczającego do EUROP ASSISTANCE, w tym za pośrednictwem serwisu internetowego.
4. Wniosek ten stanowi integralną część Umowy ubezpieczenia.
5. Do Umowy ubezpieczenia ma zastosowanie Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, stanowiący integralną część Umowy ubezpieczenia.
6. Zawarcie Umowy ubezpieczenia potwierdzone zostanie dokumentem ubezpieczenia (polisą).

## § 5 – Pomoc na drodze

1. W przypadku zdarzeń opisanych w § 3 ust. 3 – 4 EUROP ASSISTANCE, za pomocą Centrum Alarmowego, organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:
  - 1) **Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** - w przypadku unieruchomienia pojazdu, EUROP ASSISTANCE przysłała Usługodawcę na miejsce zdarzenia w celu usprawnienia pojazdu. Świadczenie to nie obejmuje kosztów części użytych do naprawy. Jeśli nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia, wówczas EUROP ASSISTANCE organizuje holowanie pojazdu;
  - 2) **Holowanie pojazdu po awarii / wypadku** - jeżeli nie jest możliwe usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia, EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty holowania pojazdu do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca w przysługującym limicie. Jeżeli holowanie pojazdu do warsztatu odbywa się poza godzinami pracy tego warsztatu i pojazd został odholowany na parking, Ubezpieczonemu przysługuje drugie holowanie pojazdu do warsztatu w ramach jednego zdarzenia assistance;
  - 3) **Wymiana koła** – w przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek awarii polegającej na uszkodzeniu ogumienia, EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty wymiany koła na zapasowe, jeśli pojazd jest wyposażony w sprawne koło zapasowe lub holowania pojazdu do najbliższej wulkanizacji w przypadku, gdy wymiana koła na zapasowe nie jest możliwa. EUROP ASSISTANCE nie pokrywa kosztów naprawy koła w zakładzie wulkanizacyjnym oraz kosztu zakupu części i materiałów użytych do naprawy koła lub ogumienia;
  - 4) **Transport osób** – w sytuacji, gdy pojazd realizujący świadczenie holowania nie jest technicznie przystosowany do przewozu osób, w ramach usługi holowania EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty dodatkowego transportu kierowcy i pasażerów do miejsca odholowania pojazdu lub do hotelu do wysokości ustalonego limitu;
  - 5) **Parking strzeżony** – jeżeli z racji wystąpienia zdarzenia assistance zachodzi potrzeba przechowania pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty parkowania unieruchomionego pojazdu do wysokości ustalonego limitu
- 6) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek awarii polegającej na braku paliwa, EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty dostarczenia właściwego paliwa do miejsca zatrzymania pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw lub holowania pojazdu do najbliższej stacji paliw. Koszt paliwa ponosi Ubezpieczony;
2. Jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu pojazd został odholowany przez usługodawcę EUROP ASSISTANCE i nie może być naprawiony tego samego dnia, Ubezpieczonemu przysługuje jedno z następujących świadczeń:
  - 1) **Zakwaterowanie w hotelu** – organizacja i pokrycie kosztów transportu i zakwaterowania ze śniadaniem (o ile jest ono wliczone w cenę) dla kierowcy i pasażerów w hotelu o standardzie nie niższym niż trzygwiazdkowy na okres nie przekraczający niezbędnego czasu naprawy pojazdu, nie dłuższy jednak niż ustalony limit. Koszty zakwaterowania w hotelu nie mogą przekroczyć ustalonego limitu (za jedną osobę/dobę) i nie obejmują dodatkowych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu, tj. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel.
  - 2) **Motocykl-Samochód zastępczy** - organizacja i pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego nie dłużej jednak niż do ustalonego limitu, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
    - a) w zależności od lokalnych możliwości, klasa pojazdu zastępczego będzie dobierana przez EUROP ASSISTANCE odpowiednio do klasy unieruchomionego pojazdu. Jeśli z przyczyn niezależnych od EUROP ASSISTANCE nie jest to możliwe, pojazd zastępczy będzie dobierany w klasie nie gorszej niż jedną klasę niżej od klasy tego pojazdu. W przypadku organizacji samochodu zastępczego, klasa pojazdu zastępczego będzie dobierana przez EUROP ASSISTANCE odpowiednio do klasy unieruchomionego pojazdu maksymalnie do segmentu D.
    - b) świadczenia pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych,
    - c) świadczenia pojazdu zastępczego przysługują wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie pojazdu,
    - d) wynajem odbywa się na warunkach wypożyczalni.
  - 3) **Powrót do miejsca zamieszkania lub kontynuacja podróży** - organizacja i pokrycie kosztów powrotu lub kontynuacji podróży kierowcy i pasażerów pojazdu

autobusem lub pociągiem I klasy wraz z transportem na dworzec lub samolotem klasy ekonomicznej (jeżeli podróż przekracza 1.000 km) wraz z transportem na lotnisko. EUROP ASSISTANCE pokrywa koszty kontynuacji podróży do miejsca docelowego lub do miejsca zamieszkania zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego – w zależności od tego, które z tych miejsc jest bliżej.

3. Usługi dodatkowe realizowane w przypadku wypadku drogowego, awarii lub kradzieży pojazdu:

1) **Tłumaczenie telefoniczne** – w razie podróży poza granicami Polski EUROP ASSISTANCE udziela telefonicznej pomocy w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi. Tłumaczenia odbywają się w języku angielskim oraz niemieckim;

2) **Tłumaczenia formularzy** – w razie podróży poza granicami Polski EUROP ASSISTANCE przetłumaczy drobne (maksymalnie 2 strony tekstu) formularze związane z zaistniałym zdarzeniem assistance objętym ochroną ubezpieczeniową;

4. Dodatkowo Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego zorganizuje wizytę w serwisie w celu dokonania wymiany opon. Wszystkie koszty związane z wykonaniem usługi pokrywa Ubezpieczony.

5. Dodatkowo po wystąpieniu zdarzenia polegającego na nieszczęśliwym wypadku, Ubezpieczony może skorzystać z następujących świadczeń:

1) **Transport zwłok** – jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku zmarł, EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok lub prochów Ubezpieczonego do miejsca pochówku na terytorium Polski. EUROP ASSISTANCE nie pokrywa kosztów związanych z kremacją, pogrzebem i pochówkiem;

2) **Transport medyczny** – EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego do najbliższej placówki medycznej wraz z transportem powrotnym do miejsca pobytu, jeżeli stan jego zdrowia nie zagraża życiu i Ubezpieczony nie wymaga pomocy pogotowia ratunkowego. Świadczenie realizowane jest środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego w porozumieniu z Ubezpieczonym oraz lekarzem Centrum Alarmowego;

3) **Zakwaterowanie w hotelu** – EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania pasażerów w hotelu \*\*/\*\*\* wraz ze śniadaniem (jeżeli jest w cenie noclegu), jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku kierowca pojazdu jest hospitalizowany. Świadczenie jest organizowane jeżeli nieszczęśliwy wypadek miał miejsce w odległości co najmniej 50km od miejsca zamieszkania

Ubezpieczonego. EUROP ASSISTANCE nie pokrywa dodatkowych wydatków poniesionych przez pasażerów takie jak: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel;

4) **Wizyta lekarza** – EUROP ASSISTANCE organizuje i pokrywa koszty pierwszej wizyty lekarskiej Ubezpieczonego. Zasadność wizyty jest uzgadniana z Ubezpieczonym.

## § 6 – Zakres Serwisu Informacyjnego

Na życzenie Ubezpieczonego posiadającego tytuł prawny do pojazdu EUROP ASSISTANCE udziela informacji w zakresie:

1. **Infolinii Motoryzacyjnej**

2. **Infolinii Podróżnej**

3. **Infolinii „Tanie Zakupy”**

4. **Infolinii Prawnej**

1. W ramach **Infolinii Motoryzacyjnej** EUROP ASSISTANCE udziela telefonicznie na życzenie Ubezpieczonego następujących informacji:

- 1) samochodowych (np. informacje na temat sugerowanych połączeń i objazdów, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego),
- 2) o możliwościach wypożyczenia samochodu,
- 3) w zakresie procedur w razie wypadku drogowego,
- 4) o możliwościach skorzystania z sieci EUROP ASSISTANCE w zakresie holowania pojazdu,
- 5) odnośnie połączeń promowych,
- 6) odnośnie kosztów paliwa i opłat drogowych we wskazanym kraju,
- 7) o podróżach i turystyce (np. informacje na temat klimatu w danym kraju, szczepień obowiązkowych, wiz, atrakcji turystycznych),
- 8) informacje o usługodawcach świadczących usługi pomocy drogowej - na życzenie Ubezpieczonego EUROP ASSISTANCE przekaze telefonicznie dane teled adresowe dotyczące firm świadczących usługi pomocy drogowej.

2. W ramach **Infolinii Podróżnej** EUROP ASSISTANCE udziela telefonicznie na życzenie Ubezpieczonego informacji dotyczących:

- 1) Dane teled adresowe miejsc noclegowych takich jak hotele, pensjonaty, schroniska, pola kempingowe.
- 2) Kraju będącego celem podróży Ubezpieczonego, takie jak:
  - a) wizy,
  - b) wymagane szczepienia,
  - c) waluta i kursy walut,
  - d) język,
  - e) klimat, pogoda, różnice czasu,
  - f) dni świąteczne,
  - g) atrakcje turystyczne,

- h) orientacyjne koszty paliwa i opłat drogowych.
- 3) Możliwości i warunków wypożyczenia samochodu we wskazanym kraju.
- 4) Bazy adresowej, numerów telefonów kontaktowych i godzin pracy najbliższych konsulatów i ambasad.
- 5) Tras i warunków narciarskich panujących w ośrodkach narciarskich na terenie Europy.
- 6) Rozkładu i możliwości rezerwacji międzynarodowych połączeń lotniczych, promowych lub kolejowych.
- 7) Procedur w ramach ubezpieczeń kosztów leczenia za granicą.
- 3. W ramach **Infolinii „Tanie Zakupy”** EUROP ASSISTANCE udziela telefonicznie, na życzenie Ubezpieczonego i w oparciu o ogólnodostępne bazy danych, informacji dotyczącej cen produktów zgodnie z parametrami zdefiniowanymi przez Ubezpieczonego (np. rodzaj, model, seria produktu, miejsce zakupu) jak również przekazuje Ubezpieczonemu informacje dotyczące warunków zakupu i formy płatności (np. kartą płatniczą przez Internet). Usługa obejmuje zapytania dotyczące produktów o wartości powyżej 300 PLN takich jak: sprzęt RTV/AGD, sprzęt komputerowy, aparaty fotograficzne, akcesoria dla dzieci, wyposażenie domu, odzież, kosmetyki, sprzęt sportowy, książki i filmy, gry i oprogramowanie, sprzęt motoryzacyjny, akcesoria telefoniczne.
- 4. W ramach **Infolinii Prawnej** EUROP ASSISTANCE zapewnia na życzenie Ubezpieczonego następujące świadczenia informacyjne:
  - 1) Telefoniczna informacja prawna dotycząca powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego (maksymalnie 20 minut) udzielana przez prawników w dni robocze w godzinach 9.00-17.00 obejmująca:
    - a) prawo cywilne, materialne,
    - b) prawo ubezpieczeń gospodarczych,
    - c) prawo podatkowe w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych,
    - d) prawo pracy.
  - 2) Przesłanie na adres e-mail lub numer fax wskazany przez Ubezpieczonego:
    - a) aktu prawnego (ustawa, ratyfikowana umowa międzynarodowa, rozporządzenie, powszechnie obowiązujący akt prawa miejscowego),
    - b) wzorca umowy sprzedaży, najmu, dzierżawy, pożyczki, darowizny, o pracę, o dzieło, zlecenia.
  - 3) Udzielanie informacji teleadresowych dotyczących:
    - a) biur podatkowych,
    - b) sądów,
    - c) prokuratur,
    - d) kancelarii adwokackich,
    - e) kancelarii radcowskich,
    - f) kancelarii notarialnych.

- 4) Umawianie wizyt w kancelariach prawnych i biurach podatkowych.
- 5) Świadczenie informacyjne, o którym mowa w ust. 4 pkt 1-2) powyżej, realizowane jest w sposób następujący:
  - a) EUROP ASSISTANCE po otrzymaniu telefonicznego zgłoszenia Ubezpieczonego przekazuje mu żądany wzór umowy lub żądany zakres informacji co do właściwych przepisów,
  - b) Informacja o właściwych przepisach przekazywana jest w formie wyciągu z właściwego aktu prawnego,
  - c) EUROP ASSISTANCE, w terminie do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia telefonicznego zgłoszenia do EUROP ASSISTANCE, realizuje świadczenie informacyjne.
- 6) Informacje udzielane w ramach Infolinii Prawnej mają charakter informacyjny, nie stanowią porady prawnej, nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza prawna. Ubezpieczyciel nie odpowiada za skutki zastosowania się przez Ubezpieczonego do udzielonej informacji.
- 7) W ramach Serwisu Informacyjnego realizacja świadczenia informacyjnego polega na telefonicznym udzieleniu przez EUROP ASSISTANCE informacji lub na przesłaniu Ubezpieczonemu treści informacji na wskazany przez niego adres e-mail lub numer fax.

## § 7 – Nawigator w Podróż

W ramach Nawigatora Podróżnego EUROP ASSISTANCE na życzenie Ubezpieczonego posiadającego tytuł prawny do pojazdu organizuje oraz świadczy nielimitowane usługi w poniższym zakresie:

- 1. Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych uwzględniając określone przez Ubezpieczonego upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje, m.in.:
  - a) spływ kajakowy,
  - b) wspinaczka górską,
  - c) lot balonem,
  - d) nurkowanie,
  - e) safari,
  - f) rejs żaglowcem.
- 2. Pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą.
- 3. Udzielanie informacji podróżnej (przy podróżach zagranicznych) dotyczącej:
  - a) pogody i klimatu w danym kraju,
  - b) temperatur w wybranych miejscowościach,
  - c) warunków pogodowych na drogach,
  - d) obowiązkowych szczepień przed wyjazdem,
  - e) procedur związanych z ubieganiem się o wizę,

- f) atrakcji turystycznych w wybranych miejscowościach.
- 4. Pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróżnego.
- 5. Organizacja usług związanych z serwisem samochodowym, tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów.
- 6. Organizacja usług pomocy drogowej na trasie.
- 7. Organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą.
- 8. Organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych.
- 9. Informacje turystyczne:
  - a) atrakcje turystyczne,
  - b) adresy biur podróży,
  - c) możliwości rezerwacji hoteli i samochodów,
  - d) obowiązkowe szczepienia,
  - e) informacje wizowe.
- 10. Informacje komunikacyjne:
  - a) sugerowane połączenia i objazdy,
  - b) lokalizacja stacji benzynowych,
  - c) adresy warsztatów samochodowych,
  - d) czas oczekiwania na przejściach granicznych,
  - e) rozkłady połączeń komunikacyjnych.
- 11. Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych.
- 12. Rekomendacje zakupowe:
  - a) organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach,
  - b) organizacje jazd testowych.
- 13. Informacja o wystawach samochodowych (łącznie z możliwością organizacji hotelu).

## § 8 – Wyłączenia odpowiedzialności

- 1. Z zakresu Ochrony ubezpieczeniowej "Pomoc na drodze" opisanej w § 5 wyłączone są następujące koszty:
  - a) wynikające z powtarzającej się awarii, będącej następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego jej przyczyny po udzieleniu świadczenia,
  - b) będące następstwem użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep,
  - c) powstałe podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierowcę jako narzędzia przestępstwa,
  - d) powstałe w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe w pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg,
  - e) powstałe w pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówkach, pojazdach wypożyczalni samochodów,
  - f) powstałe w pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
  - g) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem: prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, a brak powyższych miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
  - h) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia znajdował się w stanie nietrzeźwości lub stanie po użyciu alkoholu w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, a przedmiotowy stan miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
  - i) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu,
  - j) powstałe podczas użycia pojazdu do nauki jazdy,
  - k) powstałe w wyniku wcześniej zaistniałej a nie naprawionej usterki oraz w wyniku usterek fabrycznych, powtarzających się lub będących na gwarancji producenta(kampanie serwisowe).
- 2. Z zakresu świadczeń „Nawigator w Podróży” wyłączone są następujące koszty:
  - a) sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego, powszechnie przyjętymi zwyczajami i normami obyczajowymi,
  - b) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu prowadzenia działalności gospodarczej,
  - c) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu realizacji obowiązków służbowych,
  - d) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
  - e) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez klienta,
  - f) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegających na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług
  - g) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.



3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody w mieniu, na osobie, za szkody w postaci utraconych korzyści, opóźnienia w transporcie ładunków oraz za inne szkody związane z działalnością zawodową lub gospodarczą powstałe wskutek czynności związanych z wykonywaniem świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.
4. Świadczenie przewidziane na wypadek zaistnienia Nieszczęśliwego Wypadku nie przysługują w przypadku wypadków, które nie powodują braku możliwości kontynuowania podróży pojazdem.

### § 9 – Składka ubezpieczeniowa

1. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawierania przez Ubezpieczającego Umowy ubezpieczenia.
2. Składka ustalana jest za cały okres ochrony ubezpieczeniowej i płaćna jednorazowo z góry.
3. W przypadku opłacania składki przelewem bankowym za datę zapłaty składki uznaje się datę rozrachunku na rachunku bankowym Ubezpieczyciela.
4. Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający.

### § 10 – Suma ubezpieczenia

1. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia i ustalane są na okres jednego roku ubezpieczeniowego.
2. Poniższe tabele określają sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną ilość interwencji w ciągu okresu ubezpieczenia (w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego).

## TABELA ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE W ZALEŻNOŚCI OD WARIANTU UBEZPIECZENIA

### 1) Wariant Srebrny - obowiązuje na terytorium Europy

| ŚWIADCZENIE ASSISTANCE                          |                         | LIMIT NA ZDARZENIE                       | ZDARZENIE ASSISTANCE |
|-------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|----------------------|
| Limit wieku pojazdu                             |                         | 20 lat (A,W,K)                           |                      |
| Liczba interwencji w ciągu okresu ubezpieczenia |                         | 2 (Krótkoterminowy) / 4 (Roczny)         |                      |
| Suma ubezpieczenia                              |                         | 10 000 PLN                               |                      |
| Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia       |                         | 1 000 PLN                                | A,W,K                |
| Wymiana koła                                    |                         | 1 000 PLN                                | A                    |
| Holowanie pojazdu po awarii                     |                         | Najbliższy serwis (PL,EU)                | A                    |
| Holowanie pojazdu po wypadku                    |                         | Najbliższy serwis (PL,EU)                | W                    |
| Transport osób                                  |                         | 500 PLN                                  | A,W,K                |
| Parking strzeżony                               |                         | Max 3 doby / łączny limit 300 PLN        | A,W,K                |
| Dostarczenie paliwa                             |                         | 1 000 PLN                                | A                    |
| Motocykl zastępczy                              | Świadczenia<br>zamienne | Awaria 2 doby / Wypadek, Kradzież 3 doby | A,W,K                |
| Samochód zastępczy (C)                          |                         |                                          |                      |
| Zakwaterowanie w hotelu                         |                         | 3 doby, hotel ** / *** gwiazdkowy        | A,W,K                |
| Kontynuacja podróży                             |                         | Autobus lub pociąg                       | A,W,K                |
| Pomoc tłumacza przez telefon                    |                         | +                                        | A,W,K                |
| Tłumaczenia formularzy                          |                         | +                                        | A,W,K                |
| Organizacja zmiany opon                         |                         | +                                        | Na życzenie          |
| Infolinia Motoryzacyjna                         |                         | +                                        | Na życzenie          |
| Infolinia Podróżna                              |                         | +                                        | Na życzenie          |
| Infolinia Tanie Zakupy                          |                         | +                                        | Na życzenie          |
| Infolinia Prawna                                |                         | +                                        | Na życzenie          |
| POMOC w razie NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU           |                         |                                          |                      |
| Transport zwłok                                 |                         | 15 000 PLN                               | NW                   |
| Transport medyczny                              |                         |                                          | NW                   |
| Zakwaterowanie w hotelu                         |                         |                                          | NW                   |
| Wizyta lekarza                                  |                         |                                          | NW                   |

## 2) Wariant Złoty - obowiązuje na terytorium Europy

| ŚWIADCZENIE ASSISTANCE                          |                         | LIMIT NA ZDARZENIE                | ZDARZENIE ASSISTANCE |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Limit wieku pojazdu                             |                         | 20 lat (A,W,K)                    |                      |
| Liczba interwencji w ciągu okresu ubezpieczenia |                         | 2 (Krótkoterminowy) / 4 (Roczny)  |                      |
| Suma ubezpieczenia                              |                         | 20 000 PLN                        |                      |
| Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia       |                         | 1 000 PLN                         | A,W,K                |
| Wymiana koła                                    |                         | 1 000 PLN                         | A                    |
| Holowanie pojazdu po awarii                     |                         | 500 KM (PL,EU)                    | A                    |
| Holowanie pojazdu po wypadku                    |                         | 500 KM (PL,EU)                    | W                    |
| Transport osób                                  |                         | 500 PLN                           | A,W,K                |
| Parking strzeżony                               |                         | Max 3 doby / łączny limit 300 PLN | A,W,K                |
| Dostarczenie paliwa                             |                         | 1 000 PLN                         | A                    |
| Motocykl zastępczy                              | Świadczenia<br>zamienne | 10 dób                            | A,W,K                |
| Samochód zastępczy                              |                         |                                   |                      |
| Zakwaterowanie w hotelu                         |                         | 5 dób, hotel ***/**** gwiazdkowy  | A,W,K                |
| Kontynuacja podróży                             |                         | Autobus, pociąg lub samolot       | A,W,K                |
| Pomoc tłumacza przez telefon                    |                         | +                                 | A,W,K                |
| Tłumaczenia formularzy                          |                         | +                                 | A,W,K                |
| Infolinia Motoryzacyjna                         |                         | +                                 | Na życzenie          |
| Organizacja zmiany opon                         |                         | +                                 | Na życzenie          |
| Infolinia Podróżna                              |                         | +                                 | Na życzenie          |
| Infolinia Tanie Zakupy                          |                         | +                                 | Na życzenie          |
| Infolinia Prawna                                |                         | +                                 | Na życzenie          |
| POMOC w razie NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU           |                         |                                   |                      |
| Transport zwłok                                 |                         | 15 000 PLN                        | NW                   |
| Transport medyczny                              |                         |                                   | NW                   |
| Zakwaterowanie w hotelu                         |                         |                                   | NW                   |

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

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na czas określony w polisie.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po dniu, w którym zapłacono składkę ubezpieczeniową.
3. W stosunku do danego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - a) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem,
  - b) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczonego,
  - c) z dniem wyrejestrowania pojazdu,
  - d) z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie,

### § 12 – Postępowanie w przypadku zajścia zdarzenia assistance

1. W przypadku konieczności skorzystania z pakietu „Pomoc na drodze” Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+48 (22) 264 51 12**,
  - 2) w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz dążyć do zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
  - 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
    - a) imię i nazwisko Kierowcy,
    - b) liczbę Pasażerów
    - c) numer polisy,
    - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - e) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
    - f) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu a w przypadku konieczności również numer VIN,
    - g) nazwisko i imię sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu, lokalizację miejsca zdarzenia, inne informacje niezbędne konsultantowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.

2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel niezwłocznie skieruje pilota na miejsce zdarzenia assistance.
3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 1 lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5.
4. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - a) udzielić konsultantowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
  - b) udzielić specjalście przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
  - c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Europ Assistance innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełniania świadczenia w okresie 2 godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
  - d) w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w paragrafach poprzedzających Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku,
  - e) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
5. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1-4 powyżej ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.

### § 13 – Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego

1. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w § 12 oraz gdy poniósł koszty świadczeń, o których mowa w § 10 na miejscu zdarzenia i chce zwrócić się o ich refundację powinien zgłosić roszczenie do Centrum Alarmowego. Dokumentację należy przestać na adres:



### Europ Assistance Polska Sp. z o.o.

Zespół ds. Likwidacji Szkód  
ul. Wołoska 5, budynek Taurus  
02-675 Warszawa  
nr tel. (22) 205 50 19

[refundacje@europ-assistance.pl](mailto:refundacje@europ-assistance.pl)

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

### § 14 – Regres ubezpieczeniowy

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

### § 15 – Zmiany okoliczności w czasie trwania Ochrony ubezpieczeniowej

1. Ubezpieczający ma obowiązek poinformować Ubezpieczyciela

o wszelkich zmianach, o które Ubezpieczyciel pytał w formularzu albo w innych pismach przedkładanych przed zawarciem Umowy, mogących mieć wpływ na rozwiązanie Umowy przed upływem okresu Ochrony ubezpieczeniowej.

2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeśli zdarzenie ubezpieczeniowe lub jego skutki są następstwem okoliczności, o których Ubezpieczyciel nie został poinformowany lub posiadał błędne informacje, na skutek nie wywiązania się z obowiązku wynikającego z ust.1 powyżej.

### § 16 – Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli Umowa jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od zawarcia umowy. W takim przypadku Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
2. Jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta na odległość przez Ubezpieczającego będącego konsumentem, Ubezpieczający może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie Ubezpieczającego zostało wysłane.
3. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność ubezpieczeniową.
4. Z tytułu odstąpienia od Umowy ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.

### § 17 – Reklamacje

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+48 (22) 264 51 12**,
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl))

2. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
5. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL> adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)
6. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.

## § 18 - Postanowienia końcowe

1. Językiem stosownym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczonym i Ubezpieczycielem jest język polski.
2. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych Warunków Ubezpieczenia wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
3. Ubezpieczony będący konsumentem ma prawo zwrócić się o rozwiązanie sporu wynikającego z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich do Rzecznika Finansowego - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, (informacje odnośnie organu administracji Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej [www.rzf.gov.pl](http://www.rzf.gov.pl)) albo do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje odnośnie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego są dostępne na stronie internetowej [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny)). Konsumentom mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
4. Wszelkie zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy ubezpieczenia mogą być skutecznie dokonywane przez strony Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej lub drogą elektroniczną lub telefonicznie.
5. Strony zobowiązują się wzajemnie do informowania o zmianie adresów, w tym adresów korespondencyjnych.
6. Ubezpieczony i Ubezpieczający jest zobowiązany do informowania Ubezpieczyciela o każdej zmianie numeru rejestracyjnego pojazdu.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
8. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego, Uposażonego lub innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia..
9. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia
10. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia do Ubezpieczyciela powinny być kierowane za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
11. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 03.03.2021 roku.

