

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA WYGODNIEJ W DRODZE

RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA Wygodniej w drodze
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2 ust. 26, § 3 ust. 1, 4, 5 (Tabela Świadczenia Assistance Podróżnego, Samochodowego i Usługi Concierge), § 4, § 5
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 2, 4 i 5 (Tabela Świadczenia Assistance Podróżnego, Samochodowego i Usługi Concierge), § 4, § 5, § 6 ust. 3, 10, § 7, § 11 ust. 4

Marka AXA Assistance należy do Grupy AXA Assistance, którą w Polsce reprezentują:

Inter Partner Assistance Polska S.A. - spółka z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000060063, o numerze NIP 525-15-73-813, której kapitał zakładowy wynosi 2.000.000 zł i jest wpłacony w całości.
Inter Partner Assistance S.A. - spółka z siedzibą w Brukseli działająca w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, o numerze NIP 108-00-06-955.

Ogólne warunki ubezpieczenia

Wygodniej w drodze

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Wygodniej w drodze”, zwane dalej „OWU” mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, zwanym dalej „Ubezpieczycielem” a Klientami Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

Definicje

§ 2

- 1) **awaria** - zdarzenie o charakterze losowym, powodujące unieruchomienie pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego (w tym awaria wycieraczek w przypadku opadów deszczu lub śniegu, a także pęknięcie lub stłuczenie szyby przedniej), elektrycznego (w tym rozładowanie akumulatora), elektronicznego (w tym awarie alarmu lub immobilizera), pneumatycznego lub hydraulicznego.
- 2) **Centrum Alarmowe Assistance** – jednostka zajmująca się organizacją świadczeń assistance w imieniu Ubezpieczyciela.
- 3) **choroba przewlekła** - zdiagnozowany przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia stan chorobowy, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, leczony stale lub okresowo lub będący przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.
- 4) **drobne usterki techniczne** – co najmniej jedno z następujących zdarzeń o charakterze losowym, w wyniku którego doszło do unieruchomienia pojazdu, ale które nie spowodowało konieczności dokonania naprawy blacharskiej:
 - a) awaria ogumienia – ujście powietrza z opony lub dętki pojazdu z powodu przebitcia lub wystrzelenia opony lub dętki, niesprawnych wentyli lub z innej przyczyny,
 - b) przepalenie żarówki,
 - c) utrata kluczyków - kradzież, uszkodzenie lub przypadkowe zatrząsnięcie lub zablokowanie kluczyków lub fabrycznych urządzeń/kluczy służących do otwierania pojazdu,
 - d) zamarznięcie zamków pojazdu,
 - e) zamarznięcie hamulca ręcznego.
- 5) **hospitalizacja** - leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, z zastrzeżeniem minimalnego czasu hospitalizacji wymaganego dla danego świadczenia – zgodnie z opisem świadczenia.
- 6) **inne zdarzenie** – jedno z następujących zdarzeń o charakterze losowym, w wyniku którego doszło do unieruchomienia pojazdu, ale które nie spowodowało konieczności dokonania naprawy blacharskiej:
 - a) wpadnięcie pojazdu w zaspę,
 - b) zakopanie się pojazdu w grząskim podłożu,
 - c) stłuczenie szyby bocznej lub tylnej w pojeździe,
 - d) zamarznięcie paliwa w baku,
 - e) kradzież tablic rejestracyjnych (co wymaga udokumentowania kradzieży dostarczeniem przez Ubezpieczonego do Centrum Alarmowego Assistance w oryginale lub kopii pisemnej notatki policji, potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia kradzieży, z podaniem numeru sprawy),
 - f) unieruchomienie pojazdu po wjechaniu w kałużę,
 - g) zatopienie z powodu powodzi (nie obejmuje czasu do ustąpienia wody),
 - h) pomyłka w paliwie - przypadkowe nalanie niewłaściwego paliwa do baku pojazdu.
- 7) **kierowca** - osoba kierująca pojazdem w momencie zajścia zdarzenia assistance upoważniona do tego przez właściciela pojazdu.
- 8) **kradzież pojazdu** - działanie sprawcy o znamionach określonych w art. 278 k.k. (kradzież), w art. 279 k.k. (kradzież z włamaniem) i w art. 280 k.k. (rozbój), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu, co wymaga udokumentowania kradzieży dostarczeniem przez Ubezpieczonego do Centrum Alarmowego Assistance w oryginale lub kopii pisemnej notatki policji, potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia kradzieży, z podaniem numeru sprawy.
- 9) **lekarz Centrum Alarmowego Assistance** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z polskim prawem, wskazana przez Centrum Alarmowe Assistance i uprawniona do występowania w imieniu Centrum Alarmowego Assistance.
- 10) **lekarz prowadzący** - lekarz przydzielony do opieki nad Ubezpieczonym z ramienia placówki medycznej, w której Ubezpieczony poddał się leczeniu.
- 11) **miejsce zamieszkania** – adres zamieszkania w Polsce Ubezpieczonego figurujący w jego prawie jazdy.
- 12) **napłe zachorowanie** - napłe pogorszenie się stanu zdrowia Ubezpieczonego mające miejsce w czasie ruchu pojazdu, zagrażające zdrowiu lub życiu i powodujące konieczność udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej oraz zmuszające go do przerwania podróży.
- 13) **nieszczęśliwy wypadek** - napłe zdarzenie wywołane wyłącznie przyczyną zewnętrzną, powstałe w związku z ruchem pojazdu, przebywaniem w pojeździe podczas zatrzymania lub postoju na trasie jazdy, wsiadaniem do i wysiadaniem z pojazdu, naprawą pojazdu na trasie jazdy albo załadunkiem lub rozładunkiem pojazdu, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swojej woli oraz stanu zdrowia - doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia wymagającego udzielenia pomocy medycznej i zmuszającego go do przerwania podróży.
- 14) **osoba bliska** - zamieszkujący wraz z Ubezpieczonym, we wspólnym gospodarstwie domowym na terytorium Polski, członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego - rodzice, współmałżonek, dzieci w tym również przysposobione, rodzeństwo, osoba pozostająca z Ubezpieczonym w konkubinacie lub związku partnerskim.
- 15) **placówka medyczna** - działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zakład opieki lecznictwa zamkniętego lub otwartego, którego zadaniem jest

świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodzienniej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. Za placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wycieczkowego, ośrodka SPA.

- 16) **podróż** - przebywanie Ubezpieczonego poza miejscem jego zamieszkania trwające od momentu opuszczenia miejsca zamieszkania - jednak nie dłuższe, niż przez okres 60 dni jednorazowo - przy jednoczesnym wykorzystaniu pojazdu jako głównego środka transportu.
- 17) **pojazd** – samochód osobowy (w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym) o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony, zarejestrowany w Polsce, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych, posiadający ważne badania techniczne, nie starszy niż 15 lat w dniu zajścia zdarzenia assistance.
- 18) **ruch pojazdu** - sytuacja, gdy pojazd porusza się wskutek działania jego silnika, albo gdy toczy się wskutek działania sił bezwładności. Ruch pojazdu obejmuje również sytuację, gdy pojazd ten jest zaparkowany i ma uruchomiony silnik albo gdy ma uruchomiony silnik i jest kierowany, ale nie porusza się z powodu warunków na drodze.
- 19) **szkoda całkowita** - uszkodzenie pojazdu na skutek wypadku w stopniu powodującym, iż koszt naprawy pojazdu określony przez uprawnionego rzeczoznawcę przekracza 70% wartości pojazdu w dniu zaistnienia zdarzenia będącego przyczyną tego uszkodzenia, albo wskutek którego według uprawnionego rzeczoznawcy pojazd ten nie nadaje się do naprawy.
- 20) **Tabela** – tabela świadczeń i limitów zawarta w § 3 ust. 5.
- 21) **Ubezpieczony/Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła umowę ubezpieczenia i została objęta ochroną ubezpieczeniową.
- 22) **Ubezpieczony dodatkowy** – osoba uprawniona do skorzystania z niektórych świadczeń assistance – zgodnie z opisem danego świadczenia, to jest pasażerowie pojazdu będący osobami bliskimi, jednakże wyłącznie w łącznej liczbie nie przekraczającej liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszonej o jeden. W przypadku, gdy liczba osób podróżujących pojazdem jest większa niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszona o jeden, Ubezpieczony podejmuje decyzję, która z tych osób nie jest Ubezpieczonym dodatkowym uprawnionym do świadczenia.
- 23) **Umowa ubezpieczenia** umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na podstawie niniejszych OWU.
- 24) **unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu, który uniemożliwia dalsze jego użytkowanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego z powodu stanu technicznego, w jakim ten pojazd się znalazł w wyniku zdarzenia assistance, albo fizyczne uniemożliwienie ruchu pojazdu w wyniku zdarzenia assistance (w tym również w związku z niemożnością dostania się do pojazdu w następstwie utraty kluczyków). „Unieruchomieniem” nie jest: odstawienie pojazdu do warsztatu naprawczego bez udziału Centrum Alarmowego Assistance w celu dokonania napraw wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych w tym usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz tuning lub montaż dodatkowego wyposażenia.
- 25) **wypadek** – zdarzenie o charakterze losowym powodujące unieruchomienie pojazdu, polegające na:
 - a) kolizji z udziałem innych uczestników ruchu drogowego lub zwierząt,
 - b) kolizji z przedmiotami lub przeszkodą (w tym nierównościami jezdni) bez udziału innych uczestników ruchu drogowego,
 - c) wywróceniu się pojazdu, wpadnięciu pojazdu do rowu, spadku pojazdu ze skarpy,
 - d) zatonięciu pojazdu - z wyłączeniem powodzi,
 - e) pożarze lub wybuchu wynikających z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz pojazdu,
 - f) włamaniu lub próbie włamania się do pojazdu przez osoby trzecie,
 - g) dokonaniu kradzieży części pojazdu lub aktu wandalizmu.
- 26) **zdarzenie assistance** – jedno z niżej wymienionych zdarzeń związanych z podróżą pojazdem, uprawniające do skorzystania z danego świadczenia assistance - zgodnie z opisem danego świadczenia, to jest:
 - a) dla Assistance Samochodowego:
 - awaria,
 - brak paliwa,
 - drobne usterki techniczne,
 - inne zdarzenie,
 - kradzież pojazdu,
 - wypadek,
 - zgon Ubezpieczonego.
 - nieszczęśliwy wypadek,
 - napłe zachorowanie.
 - b) dla Assistance Podróżnego:
 - nieszczęśliwy wypadek,
 - napłe zachorowanie.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia „Wygodniej w drodze” jest organizacja albo organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych przez Centrum Alarmowe Assistance w następstwie wystąpienia zdarzenia assistance.

- Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wyłącznie zdarzenia assistance, które miały miejsce w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).
- Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ubezpieczenia Wygodniej w drodze udzielana może być w jednym z trzech wariantów ubezpieczenia: wariant L, wariant XL, wariant XXL.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje realizację świadczeń assistance na terytorium Polski lub Europy – zgodnie z zakresem terytorialnym wskazanym w Tabeli w ust. 5 poniżej oraz pod warunkiem, iż zdarzenie assistance zaistniało na tym terytorium. Przez terytorium Europy rozumie się wszystkie kraje europejskie z wyłączeniem ich terytoriów zamorskich.
- Warianty ubezpieczenia, ich zakres oraz właściwe dla nich limity w rocznym okresie ubezpieczenia prezentuje tabela poniżej.

Lp.	Świadczenie	Zdarzenie assistance/ Wniosek Ubezpieczonego	Limity na zdarzenie/ Maksymalna liczba świadczeń w rocznym okresie ubezpieczenia		
			Wariant L	Wariant XL	Wariant XXL
WARIANTY OCHRONY			Wariant L	Wariant XL	Wariant XXL
ZAKRES TERYTORIALNY			Polska	Polska	Europa
Świadczenia Assistance Samochodowego					
1.	Naprawa na miejscu zdarzenia	Awaria Wypadek Drobne usterki techniczne Inne zdarzenia	750 PLN/ 2 świadczenia	1 000 PLN/ 4 świadczenia	1 500 PLN/ 4 świadczenia
2.	Holowanie pojazdu		750 PLN/ 2 świadczenia	1 000 PLN/ 2 świadczenia	1 500 PLN/ 2 świadczenia
3.	Postój na parkingu strzeżonym		750 PLN/ 1 świadczenie	1 000 PLN/ 1 świadczenie	1 500 PLN/ 1 świadczenie
4.	Złomowanie pojazdu	Wypadek	750 PLN/ 1 świadczenie	1 000 PLN/ 1 świadczenie	1 500 PLN/ 1 świadczenie
5.	Udział prawnika reprezentującego Ubezpieczonego		-	-	2 500 PLN/ 1 świadczenie
6.	Odstawienie pojazdu	Awaria Wypadek Inne zdarzenia	750 PLN/ 1 świadczenie	1 000 PLN/ 2 świadczenia	1 500 PLN/ 2 świadczenia
7.	Pomoc w przypadku braku paliwa	Brak paliwa	750 PLN/ 2 świadczenia	1 000 PLN/ 2 świadczenia	1 500 PLN/ 2 świadczenia
8.	Powrót Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży*	Awaria Wypadek Kradzież pojazdu Nagle zachorowanie Ubezpieczonego Nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego Zgon Ubezpieczonego	750 PLN/ 1 świadczenie	1 000 PLN/ 2 świadczenia	1 500 PLN/ 2 świadczenia
9.	Zakwaterowanie Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych*		750 PLN/ nie dłużej jednak niż 3 doby hotelowe albo 3 doby wynajmu	1 000 PLN/ jednak nie dłużej niż 3 doby hotelowe	1 500 PLN/ jednak nie dłużej niż 3 doby hotelowe
10.	Samochód zastępczy*	Awaria Wypadek Inne zdarzenie Kradzież pojazdu	1 świadczenie (dotyczy łącznie obydwu świadczeń)	3 doby wynajmu/ 2 świadczenia	5 dób wynajmu/ 2 świadczenia
11.	Sprawdzenie pojazdu	Nagle zachorowanie Ubezpieczonego Nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego Zgon Ubezpieczonego	750 PLN/ 1 świadczenie	1 000 PLN/ 1 świadczenie	1 500 PLN/ 1 świadczenie
12.	Infolinia drogowa	Wniosek Ubezpieczonego	Bez limitu	Bez limitu	Bez limitu
13.	Infolinia proceduralna				
14.	Infolinia pomocy prawnej dla kierowcy				
Świadczenia Assistance Podróżnego					
SUMA UBEZPIECZENIA dla wszystkich świadczeń Assistance Podróżnego			Nie dotyczy	Nie dotyczy	50.000 PLN łącznie dla wszystkich Ubezpieczonych
Lp.	Świadczenie	Zdarzenie assistance/ Wniosek Ubezpieczonego	Limity na jedno i wszystkie Zdarzenia assistance w roku ubezpieczeniowym		
1.	Pokrycie kosztów badań i zabiegów ambulatoryjnych i hospitalizacji	Nagle zachorowanie Nieszczęśliwy wypadek	-	-	Do wysokości sumy ubezpieczenia
2.	Transport medyczny		-	-	
3.	Transport do RP		-	-	
4.	Transport zwłok		-	-	

5.	Wizyta osoby bliskiej		-	-	2 500 PLN
6.	Kierowca zastępczy		-	-	2 500 PLN
7.	Leczenie dentystryczne	Nagłe zachorowanie	-	-	1 000 PLN
8.	Infolinia podróżna	Wniosek Ubezpieczonego	-	-	Bez limitu
Usługi concierge					
1.	Open concierge Organizacja dowolnego świadczenia, z uwzględnieniem zapisów § 7 ust. 17	Wniosek Ubezpieczonego	-	Bez limitu Koszt wykonania usługi ponosi Ubezpieczony	Bez limitu Koszt wykonania usługi ponosi Ubezpieczony

* świadczenia wzajemnie się wykluczające – skorzystanie z niniejszego świadczenia wyklucza możliwość skorzystania przez Ubezpieczonego w związku z tym samym zdarzeniem assistance z innego świadczenia assistance oznaczonego gwiazdką.

- Wszystkie świadczenia realizowane są w następstwie zaistnienia zdarzenia assistance określonego dla danego świadczenia i w zakresie szczegółowo uregulowanym w opisie poszczególnych świadczeń.
- Ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenia i organizuje pomoc w zakresie assistance przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę w czasie trwania odpowiedzialności.
- Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w OWU, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe Assistance.
- W przypadku, gdy przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance nie dojedzie na miejsce zdarzenia w czasie do 2 godzin od momentu potwierdzenia Ubezpieczonemu drogą telefoniczną przez Centrum Alarmowe Assistance jego uprawnień do świadczeń, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania usług assistance, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2 we własnym zakresie, przy czym jest zobowiązany do udokumentowania ich kosztów oryginałami rachunków/faktur.
- W przypadku, gdy Ubezpieczony nie dopełni obowiązku, o którym mowa w § 11 ust. 1, ze względu na swój stan zdrowia w jakim się znajdował (została udzielona pomoc medyczna), Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2, pod warunkiem ich udokumentowania oryginałami rachunków/faktur oraz przedstawienia stosownej dokumentacji medycznej.
- W przypadkach wskazanych w ust. 9 i 10, Centrum Alarmowe Assistance dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 9 i 10, w wysokości nie wyższej niż limit wskazany w Tabeli dla takiego świadczenia.

OPISY ŚWIADCZEŃ

Świadczenia Assistance Samochodowego § 4

1. Naprawa na miejscu zdarzenia :

W przypadku unieruchomienia pojazdu, o ile naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia jest możliwa (zgodnie z oceną obecnego na miejscu zdarzenia przedstawiciela Centrum Alarmowego Assistance) - Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty naprawy unieruchomionego pojazdu w miejscu wystąpienia zdarzenia w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności holowania pojazdu. Ubezpieczenie obejmuje wyłącznie koszty dojazdu i robocizny usługodawcy, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy.

2. Holowanie pojazdu

W przypadku unieruchomienia pojazdu, gdy nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu do:

- najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy, albo
- miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, albo
- innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego

w tym także użycia wyciągarki lub dźwigu do przemieszczenia pojazdu lub przyczepy - w razie technicznej konieczności.

W przypadku braku możliwości holowania pojazdu do najbliższego warsztatu (poza jego godzinami pracy i w dni wolne od pracy) Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- holowania pojazdu na najbliższy parking strzeżony w pobliżu tego warsztatu, oraz
- holowania pojazdu z parkingu strzeżonego do tego warsztatu.

W przypadku, gdy zdarzenie assistance wystąpi na autostradzie lub w innym miejscu, w którym ze względu na lokalnie obowiązujące ograniczenia nie będzie możliwe zorganizowanie usługi przez Centrum Alarmowe Assistance Ubezpieczony, wyłącznie pod warunkiem uprzedniego uzyskania zgody z Centrum Alarmowego Assistance, będzie uprawniony do skorzystania z pomocy specjalnych służb drogowych (mających wyłączne prawo do udzielenia pomocy w takim miejscu) na koszt Ubezpieczyciela. Centrum Alarmowe Assistance w takiej sytuacji pokryje koszty tej pomocy albo zwróci Ubezpieczonemu jej koszty poniesione przez niego w porozumieniu z Centrum Alarmowym Assistance.

3. Postój na parkingu strzeżonym

W przypadku unieruchomienia pojazdu, pod warunkiem iż:

- naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia nie jest możliwa,
- brak jest możliwości holowania pojazdu do warsztatu (poza jego godzinami pracy i w dni wolne od pracy),

Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty postoju pojazdu na parkingu strzeżonym przez okres niezbędny do umieszczenia pojazdu

w warsztacie, nie dłużej jednak niż do wyczerpania limitu na zdarzenie określonego w Tabeli.

4. Złomowanie pojazdu

W przypadku powstania szkody całkowitej Centrum Alarmowe Assistance - za pisemną zgodą właściciela pojazdu - zorganizuje i pokryje koszty złomowania pojazdu oraz dopełni wszelkich formalności z tym związanych, o ile Ubezpieczony udostępni Centrum Alarmowemu Assistance wszelkie niezbędne dokumenty, tak, aby wykonanie usługi było możliwe w świetle aktualnie obowiązujących przepisów prawa.

5. Udział prawnika reprezentującego Ubezpieczonego

Jeżeli zachodzi konieczność udziału prawnika reprezentującego Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje oraz pokryje jego koszt:

- w postępowaniu sądowym wszczętym przeciwko Ubezpieczonemu z tytułu odpowiedzialności cywilnej wynikającej z przepisów obowiązujących w kraju, w którym nastąpiło zdarzenie,
- w postępowaniu sądowym mającym na celu uzyskanie od osoby trzeciej odszkodowania na rzecz Ubezpieczonego, z tytułu doznania wskutek zdarzenia assistance szkód na osobie lub szkód na mieniu Ubezpieczonego.

6. Odstawienie pojazdu

W przypadku unieruchomienia pojazdu skutkującego koniecznością naprawy pojazdu w warsztacie lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty kierowcy zastępczego, który odbierze i dostarczy naprawiony lub odnaleziony pojazd Ubezpieczonemu do:

- miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, albo
- celu podróży Ubezpieczonego, albo
- siedziby firmy Ubezpieczonego, albo
- na inny adres wskazany przez Ubezpieczonego, przy czym transport do celu podróży, siedziby firmy czy pod na adres wskazany przez Ubezpieczonego odbywa się tylko wtedy, gdy odległość do miejsca wskazanego w lit. b) - d) nie jest większa niż do miejsca zamieszkania.

7. Pomoc w przypadku braku paliwa :

W przypadku unieruchomienia pojazdu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dowozu właściwego paliwa w ilości wystarczającej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji benzynowej. Ubezpieczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu paliwa organizowanego przez Centrum Alarmowe Assistance, do których pokrycia zobowiązany jest Ubezpieczony.

8. Powrót Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży

Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- powrotu Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych do miejsca zamieszkania, albo
- kontynuacji podróży Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych do ich pierwotnego miejsca przeznaczenia, pod warunkiem, że odległość do tego miejsca nie jest większa niż odległość do miejsca zamieszkania

- o ile do zdarzenia assistance doszło w odległości co najmniej 20 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.

Dodatkowym warunkiem realizacji świadczenia dla zdarzenia assistance w postaci:

- wypadku lub awarii jest - by zgodnie z przewidywaniami usługodawcy lub warsztatu (liczy się dłuższa prognoza) naprawa pojazdu nie będzie możliwa w dniu zgłoszenia ww. zdarzenia assistance, albo
- nagłego zachorowania, nieszcześliwego wypadku lub zgonu Ubezpieczonego jest - by Ubezpieczeni dodatkowi podróżujący pojazdem nie posiadali w momencie zdarzenia assistance dokumentów uprawniających do prowadzenia pojazdu.

Podróż odbywa się, stosownie do lokalnych możliwości:

- taksówką (nie dalej jednak niż na odległość 100 km), albo
- pociągiem I klasy lub autobusem, albo
- samolotem w klasie ekonomicznej, wyłącznie jeżeli czas podróży pociągiem lub autobusem przekracza 8 godzin (w tym transport taksówką do i z dworca/lotniska),
- samochodem wynajętym do 2 dni na okres podróży możliwie najkrótszą drogą.

W stosunku do wszystkich osób spełniane jest jedno ze świadczeń (wyłącznie powrót albo wyłącznie kontynuacja podróży). Świadczenie jest realizowane wyłącznie, gdy powrót Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu.

9. Zakwaterowanie Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych

W przypadku wystąpienia - w odległości co najmniej 20 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego - zdarzenia assistance w postaci:

- a) **wypadku** lub **awarii**, gdy zgodnie z przewidywaniami usługodawcy lub warsztatu (liczy się dłuższa prognoza) naprawa pojazdu nie będzie możliwa w dniu zgłoszenia ww. zdarzenia assistance, albo
- b) **kradzieży** pojazdu, albo
- c) **nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku lub zgonu** Ubezpieczonego, gdy Ubezpieczeni dodatkowi podróżujący pojazdem nie posiadają dokumentów uprawniających do prowadzenia pojazdu,

Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania odpowiednio Ubezpieczonych dodatkowych lub także Ubezpieczonego (to jest wyłącznie noclegu z wliczonym śniadaniem) w najbliższym do miejsca zdarzenia hotelu o kategorii do trzech gwiazdek oraz koszty ich transportu do tego hotelu przez okres:

- a) niezbędny do naprawy pojazdu – w przypadku zdarzenia assistance w postaci **wypadku** lub **awarii**,
- b) do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży - w przypadku zdarzenia assistance w postaci **kradzieży** pojazdu,
- c) do czasu, gdy stan zdrowia umożliwi kontynuowanie podróży, nie dłużej jednak niż przez okres lub do wyczerpania limitów wskazanych w Tabeli.

10. Samochód zastępczy

W przypadku:

- a) unieruchomienia pojazdu w następstwie zdarzenia assistance w postaci **awarii, wypadku** lub **innego zdarzenia**, gdy przewidywany okres naprawy pojazdu przekracza 12 godzin, albo
- b) **kradzieży pojazdu**, jeżeli pojazd nie został odnaleziony w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia kradzieży na policji,

Centrum Alarmowe Assistance - w miarę lokalnych możliwości - zorganizuje i pokryje koszty wynajmu (do użytku wyłącznie na terytorium kraju zaistnienia zdarzenia assistance) samochodu zastępczego na warunkach określonych przez podmiot świadczący usługi wynajmu samochodu zastępczego, na które to warunki Ubezpieczony zobowiązany jest wyrazić pisemną zgodę i przestrzegać ich. Ubezpieczony zobowiązany jest umożliwić Centrum Alarmowemu Assistance monitorowanie czasu naprawy pojazdu w warsztacie oraz niezwłocznie poinformować Centrum Alarmowe Assistance o fakcie zakończenia naprawy. W odniesieniu do danego zdarzenia assistance przysługuje tylko jeden samochód zastępczy.

Ubezpieczonemu przysługuje samochód zastępczy klasy porównywalnej z klasą unieruchomionego pojazdu (kategoria pojazdu wg cennika podmiotu świadczącego usługi wynajmu samochodu zastępczego). W przypadku unieruchomienia pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego, Centrum Alarmowe Assistance zapewni samochód zastępczy z kierowcą albo taksówkę.

W ramach świadczenia usługi wynajmu samochodu zastępczego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje Ubezpieczonemu oraz pokryje koszty dostarczenia samochodu zastępczego albo odbioru tego samochodu od Ubezpieczonego, w zależności od ustaleń poczynionych przez Ubezpieczonego z Centrum Alarmowym Assistance.

W przypadku, gdy Ubezpieczony zdecyduje się na pokrycie przez Centrum Alarmowe Assistance kosztów dostarczenia samochodu zastępczego, najpóźniej w dniu wpływu gwarantowanego okresu wynajmu, Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić samochód zastępczy podmiotowi świadczącemu usługi wynajmu samochodu zastępczego, w takim samym stanie nie pogorszonym z uwzględnieniem następstw prawidłowego używania. Ubezpieczony może również oddać samochód zastępczy w innym miejscu niż miejsce jego odbioru, pod warunkiem, że dana wypożyczalnia w miejscu planowanego oddania samochodu zastępczego posiada swoją, czynną w danym dniu i godzinie filię, i że nie generuje to dodatkowych kosztów. W wyżej wymienionym przypadku Ubezpieczony zobowiązany jest nie później niż na 1 dzień przed datą planowanego oddania samochodu zastępczego ustalić z Centrum Alarmowym Assistance dokładne miejsce, czas i sposób przekazania samochodu zastępczego wypożyczalni.

Warunkiem realizacji świadczenia jest skorzystanie przez Ubezpieczonego w związku z tym samym zdarzeniem ze świadczenia holowania pojazdu na warunkach opisanych w § 4 ust. 2 niniejszych OWU. Ograniczenie to nie dotyczy zdarzenia assistance w postaci kradzieży pojazdu.

11. Sprowadzenie pojazdu

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance, powodującego brak możliwości kontynuowania przez pozostałych pasażerów jazdy pojazdem w ciągu co najmniej 5 kolejnych dni, jeżeli żaden z pozostałych pasażerów nie posiada dokumentu prawa jazdy lub nie może kierować pojazdem, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia pojazdu - wraz z przyczepą, gdy w momencie zaistnienia zdarzenia assistance pojazd ciągnął przyczepę - do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego za pomocą zorganizowanych przez Centrum Alarmowe Assistance usług kierowcy zastępczego albo holowania pojazdu.

12. Infolinia drogowa

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji o: remontach dróg, stanie dróg, optymalnej trasie przejazdu, alternatywnych trasach przejazdu, cenach autostrad, natężeniu ruchu/korkach, warunkach atmosferycznych na trasie przejazdu, zmianie organizacji ruchu, utrudnieniach w ruchu, sugerowanych objazdach, sytuacji na przejściach granicznych, punktach karnych i wysokości mandatów za poszczególne wykroczenia, przepisach ruchu drogowego, firmach świadczących usługi holowania.

13. Infolinia proceduralna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji o procedurach: postępowania w razie wypadku lub kolizji, zgłaszania szkód, wymaganej dokumentacji i obowiązujących terminach, zawierania umów ubezpieczenia i zasad zgłaszania szkód z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, dotyczących pokrycia kosztów leczenia za granicą, postępowania w przypadku utraty (zagubienia lub kradzieży) dokumentów, postępowania w przypadku utraty (zagubienia lub kradzieży) kart płatniczych/czeków.

14. Infolinia pomocy prawnej dla kierowcy

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli informacji dotyczących:

- a) zasad postępowania w Polsce przy sprzedaży lub innej formie przeniesienia prawa własności pojazdu, dochodzeniu roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi na drodze cywilno - prawnej, rejestrowaniu lub wyrejestrowaniu pojazdu,
- b) danych teled adresowych kancelarii prawnych mogących udzielić pomocy prawnej w przypadku problemów prawnych, mogących dotknąć uczestnika ruchu drogowego.

Świadczenia Assistance Podróżnego

§ 5

1. Pokrycie kosztów badań i zabiegów ambulatoryjnych i hospitalizacji

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance poza terytorium Polski Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje udokumentowane koszty:

- a) konsultacji lekarskich oraz badań i zabiegów ambulatoryjnych, których ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego/ Ubezpieczonego dodatkowego nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski - wraz z pokryciem kosztów lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza prowadzącego.
- b) hospitalizacji, tj. leczenia, zabiegów i operacji, których ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski. Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty hospitalizacji przez czas niezbędny do tego, by stan zdrowia Ubezpieczonego poprawił się na tyle, by możliwe było przewiezienie go do Polski.

O zasadności zorganizowania świadczenia decyduje lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z lekarzem prowadzącym.

2. Transport medyczny

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego lub Ubezpieczonego dodatkowego:

- a) z miejsca zdarzenia assistance do placówki medycznej w kraju wystąpienia zdarzenia assistance - o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego,
- b) pomiędzy placówkami medycznymi w kraju wystąpienia zdarzenia assistance,
- c) do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub do placówki medycznej w Polsce.

O zasadności świadczenia, miejscu docelowym transportu oraz o wyborze środka transportu decyduje lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z lekarzem prowadzącym.

3. Transport do RP

Jeżeli w wyniku zdarzenia assistance mającego miejsce poza terytorium Polski Ubezpieczony lub Ubezpieczony dodatkowy musi niezwłocznie wrócić na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty takiego powrotu. Świadczenie jest realizowane, jeśli Ubezpieczony nie może skorzystać z pierwotnie zaplanowanego środka transportu.

Transport odbywa się:

- a) taksówką w przypadku podróży nie przekraczającej 100 km,
- b) pociągiem I klasy lub autobusem,
- c) samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli czas podróży pociągiem lub autobusem przekracza 8 godzin (w tym transport taksówką do i z dworca/lotniska).

4. Transport zwłok

Jeżeli w następstwie zdarzenia assistance Ubezpieczony lub Ubezpieczony dodatkowy zmarł, Centrum Alarmowe Assistance załatwi formalności i pokryje koszty związane z przewiezieniem zwłok lub prochów Ubezpieczonego do miejsca znajdującego się na terenie Polski wskazanego przez rodzinę zmarłego - świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów pogrzebu lub pochówku lub ceremonii z tym związanych.

5. Wizyta osoby bliskiej

W przypadku zdarzenia assistance skutkującego hospitalizacją Ubezpieczonego/Ubezpieczonego dodatkowego, przez okres powyżej 3 dni, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty podróży - osoby wskazanej przez Ubezpieczonego do towarzyszenia mu w czasie hospitalizacji - do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego i z powrotem do miejsca zamieszkania tej osoby w Polsce:

- a) taksówką w przypadku podróży nie przekraczającej 100 km,
- b) pociągiem I klasy lub autobusem,
- c) samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli czas podróży pociągiem lub autobusem przekracza 8 godzin (w tym transport taksówką do i z dworca/lotniska),

a także zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania tej osoby w hotelu najbliższym miejscu hospitalizacji Ubezpieczonego o kategorii do trzech gwiazdek - nocleg z wliczonym śniadaniem.

6. Kierowca zastępczy

W przypadku, gdy w następstwie wystąpienia zdarzenia assistance stan zdrowia Ubezpieczonego uniemożliwi prowadzenie przez niego pojazdu, a żaden z Ubezpieczonych dodatkowych nie posiada dokumentu prawa jazdy lub nie może prowadzić pojazdu, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty kierowcy zastępczego, który zapewni Ubezpieczonemu i Ubezpieczonym dodatkowym przejazd pojazdem najkrótszą drogą do miejsca zakończenia podróży określonego poniżej.

Jeżeli na skutek braku miejsc w pojeździe - ze względu na obecność kierowcy zastępczego, jeden z Ubezpieczonych dodatkowych utracił możliwość podróży pojazdem, Centrum Alarmowe Assistance pokrywa dodatkowe koszty związane z powrotem tego Ubezpieczonego dodatkowego do miejsca zakończenia podróży. Za miejsce zakończenia podróży uznaje się:

- a) miejsce zamieszkania danego Ubezpieczonego dodatkowego albo
- b) pierwotnie zakładany cel podróży (jeśli odległość do celu podróży nie przekracza odległości do miejsca zamieszkania danego Ubezpieczonego dodatkowego).

7. Leczenie dentystyczne

W przypadku wystąpienia zdarzenia assistance mającego miejsce poza terytorium Polski wymagającego leczenia dentystycznego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty leczenia:

- ostrych stanów zapalnych i bólowych wywołanych próchnicą,
- zmian martwiczych,
- kanałowego, w zakresie doraźnego zaopatrzenia zęba.

8. Infolinia podróżna:

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli telefonicznej informacji o niezbędnych formalnościach i dokumentach, które należy zabrać w podróż, orientacyjnych kosztach paliwa i opłatach drogowych we wskazanym kraju na terenie Europy, niezbędnych szczepieniach zalecanych przed wyjazdem, obowiązku wizowym, atrakcjach turystycznych oferowanych przez miejscowości turystyczne, trasach narciarskich, połączeniach komunikacyjnych (kolejowych, autobusowych, lotniczych i promowych), warunkach pogodowych w różnych regionach, świątach państwowych (dniach wolnych), różnicach w przepisach ruchu drogowego, podstawowych przepisach celnych, ogólnych warunkach klimatycznych panujących w wybranym regionie.

ZASADY ZAMAWIANIA I REALIZACJI USŁUG CONCIERGE

§ 6

- Ubezpieczony zgłasza wniosek o organizację świadczenia przez Centrum Alarmowe Assistance drogą telefoniczną.
- Warunkiem przyjęcia wniosku o organizację świadczenia na koszt Ubezpieczonego przez Centrum Alarmowe Assistance jest wyrażenie przez Ubezpieczonego, w nagranej przez Centrum Alarmowe Assistance rozmowie telefonicznej, zgody na pokrycie określonego przez Centrum Alarmowe Assistance pełnego kosztu usługi (wraz z ew. kosztami dodatkowymi niezbędnymi do pełnej realizacji świadczenia).
- W przypadku niespełnienia przez Ubezpieczonego wyżej wymienionych warunków Centrum Alarmowe Assistance uprawnione jest do odmowy organizacji i realizacji świadczenia.
- Realizacja usług informacyjnych polega na udzieleniu, przez konsultanta Centrum Alarmowego Assistance obsługującego zlecenie, informacji, zgodnie z treścią zapytania złożonego przez Ubezpieczonego. Realizacja usług organizacyjnych polega na niezwłocznym przekazaniu zlecenia Ubezpieczonego przez Centrum Alarmowe Assistance do właściwego usługodawcy.
- Centrum Alarmowe Assistance niezwłocznie drogą telefoniczną przedstawi Ubezpieczonemu kosztorys realizacji świadczenia, który Ubezpieczony zaakceptuje albo zrezygnuje z dalszej realizacji świadczenia.
- Centrum Alarmowe Assistance stosuje się do zakresu cen ustalonego z Ubezpieczonym. W przypadku, gdy koszt usługi/przedmiotu zamawianego przez Ubezpieczonego wykracza poza uzgodniony z Ubezpieczonym kosztorys, przed wykonaniem świadczenia Centrum Alarmowe Assistance prosi Ubezpieczonego o akceptację ceny wraz ze wszystkimi możliwymi określonymi przez Centrum Alarmowe Assistance kosztami dodatkowymi.
- Centrum Alarmowe Assistance nie gwarantuje najniższej możliwej ceny za organizowane za jego pośrednictwem świadczenia.
- W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia Centrum Alarmowe Assistance niezwłocznie drogą telefoniczną poinformuje Ubezpieczonego o tym fakcie podając przyczynę (np. brak wolnych miejsc w danym hotelu, niedostępność świadczeń i przedmiotów itp.), przedstawiając jednocześnie propozycje porównywalnych usług bądź przedmiotów alternatywnych.
- Centrum Alarmowe Assistance dokonuje w godzinach 8.00-20.00 w danym dniu maksymalnie trzech prób skontaktowania się z Ubezpieczonym w celu wymiany informacji, dotyczących statusu zlecenia. Sprawa zostaje zamknięta, a zlecenie anulowane, jeśli Ubezpieczony nie odpowie na zapytanie Centrum Alarmowemu Assistance w ciągu 10 dni roboczych licząc od dnia przekazania Ubezpieczonemu informacji dotyczących zlecenia.
- Centrum Alarmowe Assistance prowadzi poszukiwania trudnodostępnych usług lub przedmiotów nie dłużej, niż przez okres maksymalnie 1 miesiąca od daty przyjęcia wniosku Ubezpieczonego.
- Ubezpieczony ma obowiązek na wniosek Centrum Alarmowego Assistance poinformować o przebiegu realizacji usługi/dostarczenia przedmiotu oraz w razie przyjęcia usługi/przedmiotu potwierdzić dokonanie za nie płatności wraz z jej szczegółami.
- Ubezpieczony ponosi pełny koszt dostarczenia produktów lub realizacji usług, o wykonanie których wnioskował. Pełny koszt produktu lub usługi obejmuje wszystkie koszty, jakie ponosi Centrum Alarmowe Assistance w celu realizacji usługi/dostarczenia przedmiotu, w tym w szczególności: koszt nabycia wnioskowanego przez Ubezpieczonego produktu lub usługi, koszt przechowywania i dostarczenia w sposób ustalony z Ubezpieczonym, koszt podatków i innych obciążeń publicznonprawnych związanych z realizacją usługi/dostarczeniem przedmiotu oraz inne udokumentowane koszty konieczne do wykonania usługi wobec Ubezpieczonego.
- Zapłata za realizację świadczenia może być dokonana przez Ubezpieczonego w uzgodniony z Centrum Alarmowym Assistance sposób.
- Za moment zapłaty za świadczenie przyjmuje się - odpowiednio do wybranego sposobu zapłaty:
 - dla zapłaty kartą płatniczą lub przelewem - uznanie rachunku Centrum Alarmowego Assistance bądź usługodawcy,
 - dla zapłaty gotówką - przyjęcie całkowitej kwoty zapłaty przez usługodawcę w wysokości wskazanej na fakturze lub rachunku.

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 7

- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - zadziałania siły wyższej, w szczególności takiej, jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, lub też z powodu niesprawności lub braku urządzeń telekomunikacyjnych,

- interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach na drodze, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub organów celnych,
 - ograniczonego lub niemożliwego dostępu do pojazdu lub Ubezpieczonego ze względu na zaistnienie zdarzenia assistance poza miejscami ogólnodostępnymi lub drogami publicznymi.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniosł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, nawet jeśli mieszczą się one w granicach określonych limitami, a zdarzenia, których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba że brak obowiązku uprzedniego zgłoszenia żądania wynika z niniejszych OWU lub skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.
 - Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona, jeżeli zdarzenie assistance nastąpiło w związku z:
 - przeładowaniem pojazdu, tj. przekroczeniem dopuszczalnej masy całkowitej pojazdu bądź zespołu pojazdów lub przekroczeniem dopuszczalnej ładowności pojazdu lub zespołu pojazdów,
 - działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - katastrofą nuklearną, działaniem radioaktywności, epidemii lub skażeń chemicznych,
 - uczestnictwem pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez,
 - samobójstwem lub samookaleceniem Ubezpieczonego albo jego usiłowaniami,
 - użyciu pojazdu lub uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - winą umyślną Ubezpieczonego lub osób, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - prowadzeniem pojazdu przez osobę znajdującą się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu, narkotyków, lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu - jeżeli osoba ta wiedziała lub powinna była wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o wpływie leku na zdolności psychomotoryczne, oraz w przypadku, gdy kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia.
 - Ochrona ubezpieczeniowa nie przysługuje, gdy pojazd w chwili zdarzenia assistance:
 - uodstępniany był do korzystania innym osobom niż właściciel na zasadach odrębnych umów cywilno - prawnych (np. wypożyczenie, najem, użyczenie itp.) - z wyjątkiem pojazdów, których właścicielem lub współwłaścicielem jest bank na podstawie umowy przeważszenia pojazdu, leasingodawca lub podmiot wynajmujący pojazd długoterminowo na okres powyżej 6 miesięcy lub używanych do odpłatnego przewożenia towarów lub osób,
 - był pojazdem specjalnym lub specjalnego przeznaczenia (np. pojazdy wojska, budowlane, policyjne, karetki pogotowia) albo był używany do nauki jazdy,
 - wystawiony był do sprzedaży komisowej,
 - używany był jako rekwizyt,
 - używany był w momencie zaistnienia zdarzenia assistance do transportu towarów niebezpiecznych - w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych.
 - Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte towary, ładunki i rzeczy osobiste lub przedmioty przewożone lub pozostawione w pojeździe lub przyczepie ciągniętej przez pojazd lub w samochodzie zastępczym.
 - Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów naprawy pojazdu w warsztatach naprawczych, konserwacji i czyszczenia pojazdu oraz kosztów paliwa i części zamiennych, czy też kosztów płynów eksploatacyjnych.
 - Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia assistance wynikające i związane z awariami powtarzającymi się w okresie ubezpieczenia, licząc od drugiej interwencji Centrum Alarmowego Assistance w odniesieniu do takiej samej awarii (potwierdzonej przez usługodawcę Centrum Alarmowego Assistance lub przez warsztat naprawczy).
 - W przypadku świadczenia wynajmu samochodu zastępczego odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona:
 - w zakresie wszelkich kosztów dodatkowych eksploatacji samochodu zastępczego, tj. m. in. opłat za autostrady i parkingi, kosztów paliwa lub materiałów eksploatacyjnych, dodatkowego ubezpieczenia, kosztów udziału własnego w szkodach - kaucej podmotu świadczącego usługi wynajmu samochodu zastępczego,
 - jeżeli Ubezpieczony nie poinformuje Centrum Alarmowego Assistance o uszkodzeniach samochodu zastępczego, o zakończeniu naprawy pojazdu albo o jego odnalezieniu po kradzieży,
 - gdy Ubezpieczony użytkuje samochód zastępczy niezgodnie z warunkami określonymi przez podmiot świadczący usługi wynajmu pojazdów.
 - W szczególnych sytuacjach, kiedy holowanie będzie wymagało użycia dodatkowych środków (np. dźwigu) lub szczególnych sposobów (np. z uwagi na miejsce lub sposób położenia pojazdu), wówczas Ubezpieczony, przed wykonaniem usługi, zostanie poinformowany o zagrożeniach z tego wynikających, pomimo zachowania należytej staranności przy wykonaniu usługi. Usługa zostanie wykonana po poinformowaniu Ubezpieczonego o ryzyku związanym z wykonaniem usługi w sposób wskazany przez obecnego na miejscu zdarzenia przedstawiciela Ubezpieczyciela. W powyższej sytuacji przedstawiciel Ubezpieczyciela wykona dokumentację fotograficzną pojazdu przed i po wykonaniu usługi.
 - W przypadku organizowania świadczeń Assistance Podróżnego Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów wyżywienia Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych oraz transportu nadbagażu (rozumianego jako багаж, którego przewóz z uwagi na wielkość, masę lub rozmiary wymaga dodatkowej opłaty na rzecz przewoźnika).
 - Informacje udzielane Ubezpieczonemu w ramach świadczeń infolinii mają charakter wyłącznie ogólny i informacyjny i nie mogą być traktowane jako ostateczna ekspertyza (opinia czy porada).
 - Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance i wszelkich innych kosztów w odniesieniu do:

- a) obrażeń lub chorób, których zaistnienie nie jest bezpośrednio związane ze zdarzeniem assistance,
 - b) chorób przewlekłych, chorób istniejących przed przystąpieniem do ubezpieczenia, na które chorował Ubezpieczony przed podjęciem podróży oraz ich powikłań i nawrotów,
 - c) skutków samookaleczenia lub próby popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa,
 - d) chorób psychicznych czyli chorób zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD – 10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania uprzednio leczonych stacjonarnie,
 - e) obrażeń ciała, chorób i stanów patologicznych będących konsekwencją użytych toksyn, narkotyków i środków odurzających oraz leków nie przepisanych przez lekarza.
13. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki braku zastosowania się przez Ubezpieczonego do decyzji i zaleceń lekarza prowadzącego lub Centrum Alarmowego Assistance bądź samowolne podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego Assistance.
14. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta organizacja i pokrycie kosztów świadczeń Assistance Podróżnego, w tym kosztów hospitalizacji i leczenia, w odniesieniu do:
- a) operacji plastycznych, zabiegów kosmetycznych oraz zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - b) chorób wenerycznych, AIDS i zakażenia wirusem HIV,
 - c) zabiegu usuwania ciąży (aborcja),
 - d) sztucznego zapłodnienia i każdego innego leczenia bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych, rekonwalescencji,
 - e) leczenia, którego zakres zdaniem lekarza Centrum Alarmowego Assistance w oparciu o dokumentację potwierdzającą przeprowadzone konsultacje lub badania medyczne, przekracza zakres usług medycznych niezbędnych do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót Ubezpieczonego na terytorium Polski,
 - f) przeprowadzonych badań dodatkowych, które zdaniem lekarza Centrum Alarmowego Assistance w oparciu o dokumentację potwierdzającą wykonane badania medyczne były niepotrzebne do rozpoznania lub leczenia choroby, przeprowadzonych badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich i wykonywania szczepliń profilaktycznych,
 - g) korzystania podczas hospitalizacji z innych usług, takich jak koszty dodatkowej instalacji sprzętu radiowego i telewizyjnego, kosztów rozmów telefonicznych, kosztów usług fryzjerskich lub kosmetycznych.
 - h) w przypadku świadczeń przysługujących również Ubezpieczonemu dodatkowym, wskazane powyżej wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności stosuje się do nich odpowiednio.
15. W przypadku świadczenia świadczeń Pomocy prawnej Centrum Alarmowe Assistance nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) skutki działań podejmowanych przez prawników lub tłumaczy,
 - b) sposobu wykorzystania przez Ubezpieczonego informacji uzyskanych w ramach pomocy i informacji prawnej (w tym wzorów umów),
- o ile dołożyło należytej staranności w wyborze tych osób.
16. W przypadku świadczeń przysługujących również Ubezpieczonemu dodatkowym, wskazane powyżej wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności stosuje się do nich odpowiednio.
17. Świadczenie usług koncertów może być zorganizowane przez Centrum Alarmowe Assistance, jeżeli spełnia ono łącznie następujące warunki:
- a) jest zgodne z prawem i jego realizacja nie narusza obowiązujących przepisów prawa,
 - b) nie jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego ani nie wymaga użycia metod niezgodnych z prawem,
 - c) nie jest związane z prowadzoną przez Ubezpieczonego działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym w szczególności towar, o którego dostarczenie wnioskuje Ubezpieczony nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży lub do świadczenia przez Ubezpieczonego usług,
 - d) nie stanowi naruszenia prywatności lub praw innej osoby, nie polega na poszukiwaniu towaru lub usługi o najniższej cenie oraz jest możliwe do wykonania bez konieczności ponoszenia niewspółmiernych nakładów czasu lub środków,
 - e) Centrum Alarmowe Assistance przyjęło prawidłowo dokonane zgłoszenie wniosku Ubezpieczonego o organizację tego świadczenia zgodnie z zasadami określonymi w OWU,
 - f) Centrum Alarmowe Assistance uzgodniło z Ubezpieczonym kosztorys świadczenia i została dokonana za to świadczenie zapłata w sposób uzgodniony z Centrum Alarmowym Assistance zgodnie z zasadami określonymi w OWU.
18. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Ubezpieczonego od usługodawców za pośrednictwem usług koncertów, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez usługodawców, w tym w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy łączącej Ubezpieczonego z usługodawcą.

ZAWARCIE UMOWY, OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 8

1. Umowę ubezpieczenia może zawrzeć osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia i nie ukończyła 75 roku życia.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest:
 - a. w przypadku zawierania umowy w placówce Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna jako agenta Ubezpieczyciela - na podstawie dokumentu, który jest jednocześnie wnioskiem o zawarcie umowy i dokumentem potwierdzającym jej zawarcie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8
 - b. w przypadku zawierania umowy przez telefon – na podstawie ustnego wniosku o zawarcie umowy
3. Umowa zawarta jest z dniem opłacenia składki ubezpieczeniowej należnej za pierwszy miesięczny okres ubezpieczenia. Dzień zawarcia umowy i początku odpowiedzialności wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia.
4. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia na odległość szczegółowe informacje o procesie zawarcia umowy ubezpieczenia zawarte są w Regulaminie

- zawierania umów na odległość, dostępnym na stronie www.bgzbnpparibas.pl. I doręczonym klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
5. Umowa zawierana jest na okres 1 roku z możliwością przedłużenia jej na kolejne okresy jednoroczne.
 6. Z dniem zakończenia okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia umowa ubezpieczenia ulega przedłużeniu na kolejny okres ubezpieczenia, jeśli Ubezpieczający opłacił pierwszą ratę składki za kolejny okres ubezpieczenia.
 7. Zawarcie umowy ubezpieczenia, okres na jaki jest ona zawierana i okres odpowiedzialności potwierdzany jest dokumentem ubezpieczenia.
 8. W przypadku złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia bezpośrednio w placówce agenta wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzony przez przedstawiciela Ubezpieczyciela staje się dokumentem ubezpieczenia pod warunkiem opłacenia pierwszej raty składki ubezpieczeniowej i z dniem jej zapłaty.
 9. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przez telefon dokument ubezpieczenia przesyłany jest ubezpieczającemu po zapłaceniu pierwszej raty składki ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami regulaminu, o którym mowa w ust. 4.
 10. Ubezpieczający ma prawo rezygnacji z ubezpieczenia w dowolnym czasie składając oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia. Okres wypowiedzenia upływa w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego, w którym do Ubezpieczyciela lub Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna jako agenta Ubezpieczyciela wpłynęła rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej.
 11. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.
 12. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z końcem okresu, na jaki została zawarta, wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, w przypadku braku opłacenia składki za kolejny okres ubezpieczenia zgodnie z ust. 5 i 6
 - 2) z chwilą śmierci Ubezpieczonego.
 - 3) z upływem okresu odpowiedzialności za jaki została opłacona składka ubezpieczeniowa w przypadku jeżeli Ubezpieczający, pomimo wezwania do zapłaty, nie opłacił składki w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania
 - 4) z upływem okresu wypowiedzenia w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 9

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalana jest na podstawie wybranego wariantu ubezpieczenia.
2. Składka płatna jest przez Ubezpieczającego w miesięcznych ratach w terminach i wysokości wskazanych w dokumencie ubezpieczenia za pośrednictwem Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna jako agenta Ubezpieczyciela.
3. Rata składki płatna jest za każdy miesiąc kalendarzowy udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej, przy czym pierwsza rata składki płatna jest za okres od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej do końca następnego miesiąca kalendarzowego.
4. Zapłata raty składki ubezpieczeniowej następuje: z chwilą, z którą rachunek bankowy Agentu lub Ubezpieczyciela został uznany ratą składki ubezpieczeniowej, jeżeli Ubezpieczający przekazuje składkę w postaci przelewu bankowego lub płatności kartą płatniczą;

LIMITY I SUMY UBEZPIECZENIA

§ 10

1. Granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowią:
 - a) limity na zdarzenie – określone kwotowo w PLN w Tabeli,
 - b) limity ilości zdarzeń w rocznym okresie ubezpieczenia – określone liczbowo w Tabeli.
2. Limity ustalone zostały na okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy i w kolejnym 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia limity są odnawiane.
3. Dodatkowo w przypadku Assistance Podróżnego górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowi roczna suma ubezpieczenia w wysokości 50.000 PLN określona łącznie dla wszystkich świadczeń Assistance Podróżnego i łącznie dla wszystkich osób objętych ubezpieczeniem: Ubezpieczonego i Ubezpieczonych dodatkowych.

POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAJĘCIA ZDARZENIA ASSISTANCE - OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

§ 11

1. W celu uzyskania świadczenia assistance, Ubezpieczony/Ubezpieczony dodatkowo lub osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest zawiadomić o zaistnieniu zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance w ciągu 48 godzin od jego zaistnienia lub niezwłocznie po ustaniu przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego/Ubezpieczonego dodatkowego lub osoby działającej w jego imieniu uniemożliwiających wcześniejsze zawiadomienie, telefonując pod numer telefonu **+48 22 575 98 31** i podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń assistance, a w szczególności:
 - a) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - b) telefon kontaktowy,
 - c) numer PESEL Ubezpieczonego, a w przypadku świadczeń assistance samochodowego również markę, model oraz nr rejestracyjny pojazdu,
 - d) miejsce zdarzenia,
 - e) krótki opis zaistniałego zdarzenia,
 - f) rodzaj wymaganej pomocy,
 a dodatkowo dla usług koncertów:
 - g) ilość i charakterystykę/opis zamawianych przedmiotów/usług,
 - h) miejsca dostarczenia przedmiotów/usług,
 - i) dokładny termin, w którym przedmioty/usługi mogą być przez Ubezpieczonego odebrane i opłacone,
 - j) dane karty płatniczej niezbędne do zdalnego obciążenia jej rachunku (wrazie uzgodnienia pokrycia kosztów świadczenia za pomocą karty płatniczej).
2. Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance.

3. Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków, aby ograniczyć zwiększenie się skutków zdarzenia assistance.
4. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 1, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiaru skutków zdarzenia assistance lub uniemożliwiło Centrum Alarmowemu Assistance ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel może odpowiednio ograniczyć świadczenie lub, jeżeli jest to uzasadnione, odmówić spełnienia świadczenia w zakresie wynikłym z niewywiązania się przez Ubezpieczonego z powyższych obowiązków.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 12

1. Z dniem poniesienia przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance, o których mowa w niniejszych OWU, roszczenia Ubezpieczającego, lub odpowiednio Ubezpieczonego, przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za zdarzenie assistance przechodzą z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości poniesionych przez niego kosztów świadczeń.
2. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony skutecznie zrzekł się roszczenia odszkodowawczego w całości lub w części w stosunku do sprawcy szkody, Ubezpieczyciel może żądać zwrotu odpowiednio całości lub części poniesionych kosztów zrealizowanych na rzecz Ubezpieczonego świadczeń assistance, odpowiednio od Ubezpieczającego albo Ubezpieczonego, który zrzekł się roszczenia odszkodowawczego.
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, o ile informacje te i dokumenty nie mogą być pozyskane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela bez udziału Ubezpieczonego.

FORMA I SPOSÓB DORĘCZANIA DOKUMENTÓW

§ 13

1. Wszystkie oświadczenia, zawiadomienia i wnioski związane z treścią umowy ubezpieczenia składane do Ubezpieczyciela, z wyłączeniem tych, które na podstawie niniejszych OWU przekazywane są do Centrum Alarmowego Assistance, powinny zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Dokumentacja związana z ustaleniem odpowiedzialności ubezpieczyciela kierowana do Centrum Alarmowego Assistance może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Ubezpieczyciela, quality@ipa.com.pl ewentualnie faksem na numer faksu 48 22 529 84 41.
3. Na żądanie Centrum Alarmowego Assistance, w uzasadnionych przypadkach, Ubezpieczony samodzielnie, bądź za pośrednictwem osoby występującej w jego imieniu zobowiązany jest do dostarczenia dokumentów uprzednio przekazanych za pomocą poczty elektronicznej, bądź faksu, przez przesłanie ich listem poleconym za pokwitowaniem odbioru.
4. We wszelkich kontaktach i prowadzonej z Ubezpieczycielem korespondencji obowiązuje język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszcza się języki obce, jednak Ubezpieczyciel może wymagać przedłożenia dokumentacji przetłumaczonej przysięgłe z języka obcego na język polski.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 14

1. Na potrzeby niniejszego paragrafu przyjmuje się następujące definicje:
 - a) Reklamacja – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela;
 - b) Klient – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia;
2. Niniejsze postępowanie reklamacyjne zostało zatwierdzone Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 10/2015 z dnia 09.10.2015r. i weszło w życie od dnia 11.10.2015 r., określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Klienta, dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikających z niniejszych OWU, zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
 - a) w formie pisemnej:
 - osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
 - przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Prosta 68
00-838 Warszawa.
 - b) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl
4. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:
 - a) pełen adres korespondencyjny lub
 - b) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - c) wskazanie nazwy ubezpieczenia i nr PESEL Ubezpieczającego lub numeru dokumentu ubezpieczenia
 - d) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - e) oczekiwane działania.
5. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu jego rozpatrzenia.
6. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, Ubezpieczyciel:

- a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
8. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 4 pkt a chyba, że Klient wnosil o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana na drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 4 pkt b
 9. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
 10. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
 11. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
 12. 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.
 13. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
 14. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia.
 15. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

§ 15

1. Administratorem danych osobowych, w tym danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową, jest Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Prosta 68. Dane te będą przetwarzane w celu wykonywania umowy ubezpieczenia.
2. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy.
3. Osobie, której dane zostały podane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia przysługuje prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. W przypadkach, kiedy niniejsze OWU odsyłają do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oznacza to przepisy prawa, które obowiązują na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
2. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
3. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone przez Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce Zarządzeniem nr 5/2017 z dnia 05.01.2017 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10.01.2017 r.

Jan Čupa



Dyrektor Generalny

Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce