



Ogólne warunki ubezpieczenia AXA POMOC AUTO

1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Art. 2 ust. 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 22, 23, 24; Art. 6 ust. 4 i 5; Art. 7 ust. 3 i 4; Art. 8, Art. 10, Art. 11
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Art. 2 ust. 13, 20, Art. 3 ust. 4; Art. 6 ust. 3-5 i 7; Art. 7 ust. 1 i 4-6; Art. 8; Art. 9; Art. 10 ust. 4 i 10; Załącznik nr 1 do OWU – Tabela świadczeń i limitów;

Spis treści

Artykuł 1.	Postanowienia ogólne	2
Artykuł 2.	Definicje pojęć	2
Artykuł 3.	Zawarcie umowy ubezpieczenia	3
Artykuł 4.	Odstąpienie umowy ubezpieczenia	3
Artykuł 5.	Składka ubezpieczeniowa	3
Artykuł 6.	Okres ubezpieczenia	4
Artykuł 7.	Zakres ubezpieczenia	4
Artykuł 8.	Świadczenia assistance	4
Artykuł 9.	Wyłączenia odpowiedzialności	6
Artykuł 10.	Ustalanie zasadności roszczeń i wysokości świadczeń	7
Artykuł 11.	Sposób postępowania w przypadku szkody	8
Artykuł 12.	Roszczenia regresowe	8
Artykuł 13.	Reklamacje i spory sądowe	8
Artykuł 14.	Postanowienia końcowe	9
Załącznik nr 1	Tabela świadczeń i limitów	10

Artykuł 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Malakoff działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce wchodzącą w skład grupy AXA, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a Ubezpieczającymi.
2. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek, wówczas postanowienia niniejszych OWU stosuje się odpowiednio do osoby, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia.

Artykuł 2. Definicje pojęć

Pojęciom użytym w niniejszych OWU oraz innych dokumentach związanych z umową ubezpieczenia zawieraną na ich podstawie, nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Agent** – upoważniony przedstawiciel Ubezpieczyciela pośredniczący w zawieraniu umów ubezpieczenia.
2. **Akt terrorystyczny** – umotywowane ideologicznie, planowane i zorganizowane działania pojedynczych osób lub grup skutkujące naruszeniem istniejącego porządku prawnego, podjęte w celu wymuszenia od władz państwowych i społeczeństwa określonych zachowań lub świadczeń.
3. **Awaria** – to losowe, nieprzewidziane, nieprawidłowe funkcjonowanie Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego powodujące Unieruchomienie Pojazdu albo które uniemożliwiło jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii.
4. **Brak paliwa** – Unieruchomienie Pojazdu w wyniku wyczerpania jego paliwa.
5. **Centrum Pomocy Assistance** – jednostka organizacyjna zajmująca się w imieniu Ubezpieczyciela organizacją i świadczeniem Ubezpieczonemu usług określonych w niniejszych OWU oraz likwidacją szkód.
6. **Dodatkowe zdarzenia** – Unieruchomienie pojazdu spowodowane przez:
 - 1) utratę lub zniszczenie urządzenia służącego do otworzenia lub uruchomienia Pojazdu np. kluczyka,
 - 2) rozładowanie akumulatora Pojazdu,
 - 3) użycie w Pojeździe niewłaściwego paliwa lub zamarznięcie paliwa.
7. **Kłęska żywiołowa** – niszczycielskie działanie sił natury w postaci pożaru, uderzenia pioruna, wichury, gradu nawalnego, huraganu, powodzi, lawiny, obsunięcie się terenu, wybuchu wulkanu, trzęsienia ziemi.
8. **Klient** – będący osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia lub poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.
9. **Kradzież pojazdu** – działanie sprawcy o znamionach określonych w polskim kodeksie karnym, które doprowadziło do zaboru ubezpieczonego Pojazdu, zabezpieczonego przed Kradzieżą poprzez zamknięcie zamków fabrycznych, a także utrata ubezpieczonego Pojazdu wskutek rozboju w rozumieniu polskiego kodeksu karnego.
10. **Kraj stałego zamieszkania** – kraj, w którym Ubezpieczony jest aktualnie objęty powszechnym ubezpieczeniem zdrowotnym lub kraj, w którym Ubezpieczony przebywa z zamiarem stałego pobytu.
11. **Miejsce zamieszkania** – znajdujący się w Kraju stałego zamieszkania lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny jednorodzinny, w którym Ubezpieczony na stałe przebywa.
12. **Podróż** – czasowa zmiana miejsca pobytu obejmująca dojazd, powrót i pobyt poza Miejscem zamieszkania.
13. **Pojazd** – wskazany w Polisie samochód osobowy zarejestrowany w Polsce o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 ton i nie starszy niż 12 lat (według roku produkcji), dopuszczony do ruchu na drogach publicznych i posiadający ważne badania techniczne, którym podróżuje Ubezpieczony, stanowiący jego własność lub w stosunku, do którego Ubezpieczonemu przysługuje prawo jego użytkowania, niewykorzystywany w celach zarobkowych.
14. **Polisa** – dokument wystawiony przez Ubezpieczyciela bądź w jego imieniu jako potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.
15. **Rabunek** – użycie przemocy lub groźba bezpośredniego użycia przemocy przez osobę trzecią w stosunku do Ubezpieczonego w celu przywłaszczenia sobie mienia należącego do Ubezpieczonego.
16. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta skierowane do Ubezpieczyciela, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
17. **Strefy geograficzne** – rozróżnia się dwie Strefy geograficzne:
 - 1) **Polska**
 - 2) **Polska i Europa** – region geograficzny Europy rozumiany jako terytorium następujących państw: Albanii, Andory, Austrii, Belgii, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Islandii, Lichtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii, Malty, Monako, Niemiec, Norwegii, Polski, Portugalii, Rosji (tylko europejska część), Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Turcji (europejska część), Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
18. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia.
19. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która objęta jest umową ubezpieczenia, Ubezpieczonymi są kierowca oraz pasażerowie ubezpieczonego Pojazdu podróżujący bezpłatnie Pojazdem podczas Zdarzenia ubezpieczeniowego (z wyłączeniem autostopowiczów).
20. **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 ubezpieczeniowego, albo fizyczne uniemożliwienie ruchu pojazdu w wyniku Zdarzenia ubezpieczeniowego. Unieruchomieniem Pojazdu nie jest: odstawienie pojazdu do warsztatu naprawczego bez udziału Centrum Pomocy 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.

- 21. Usługodawca** – podmiot posiadający odpowiednie kompetencje i uprawnienia umożliwiające świadczenie na rzecz Ubezpieczonego specjalistycznych usług doradczych w związku z wystąpieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego, np. adwokat, radca prawny, biegły, rzeczoznawca, tłumacz.
- 22. Uszkodzenie ogumienia** – ujście powietrza z opony lub dętki Pojazdu z powodu przebicia lub wystrzelenia opony lub dętki, niesprawnych wentyli powodujące unieruchomienie Pojazdu, do którego doszło wskutek zdarzenia losowego (niezależnego od ludzkiej woli).
- 23. Wypadek** – zdarzenie niezależne od woli Ubezpieczonego o charakterze losowym powodujące Unieruchomienie Pojazdu, następujące w czasie, gdy Ubezpieczony znajduje się w Pojeździe, które uniemożliwia normalną kontynuację Podróży, polegające na:
- 1) kolizji z udziałem innych uczestników ruchu drogowego lub zwierząt;
 - 2) kolizji z przedmiotami lub przeszkodą (w tym nierównościami jezdni) bez udziału innych uczestników ruchu drogowego;
 - 3) wywróceniu się Pojazdu, wpadnięciu Pojazdu do rowu, spadku Pojazdu ze skarpy;
 - 4) zatonięciu Pojazdu – z wyłączeniem powodzi;
 - 5) pożarze lub wybuchu wynikających z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz Pojazdu;
 - 6) akcie wandalizmu polegającym na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu Pojazdu przez osoby trzecie niebędące stronami umowy ubezpieczenia ani uprawnionymi z tytułu umowy ubezpieczenia.
- 24. Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte zakresem umowy ubezpieczenia, które nastąpiło w okresie ubezpieczenia, na podstawie którego powstaje obowiązek Ubezpieczyciela do udzielenia Ubezpieczonemu lub osobie trzeciej świadczenia ubezpieczeniowego zgodnie z postanowieniami niniejszych OWU. Zdarzenia spowodowane jedną przyczyną i obejmujące wszystkie okoliczności oraz ich skutki, powiązane relacją przyczynowo skutkową, czasem wystąpienia lub innym bezpośrednim czynnikiem, będą uważane za jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe.

Artykuł 3. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na wniosek Ubezpieczającego.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony internetowej szczegółowe informacje o procesie zawarcia umowy ubezpieczenia zawarte są w Regulaminie zawierania umów na odległość, dostępnym na stronie internetowej lub aplikacji, za pośrednictwem której dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Jeżeli Ubezpieczający zawiera ubezpieczenie na rzecz osoby trzeciej (Ubezpieczonego), zobowiązany jest on przekazać Ubezpieczonemu OWU oraz zapoznać go z treścią umowy ubezpieczenia, a także poinformować Ubezpieczonego o przysługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach.
4. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą w chwili otrzymania przez Ubezpieczającego Polisy, pod warunkiem uregulowania składki ubezpieczeniowej.
5. Treść stosunku prawnego z umowy ubezpieczenia wynika łącznie z treści niniejszych OWU oraz Polisy.
6. Umowę ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU można zawrzeć w jednym z pakietów: Standard, Comfort lub Premium 1000. Limity świadczeń w poszczególnych Pakietach zostały określone w Załączniku nr 1 Tabeli świadczeń i limitów. W danym okresie ubezpieczenia umowa może zostać zawarta wyłącznie jeden raz dla danego Pojazdu.

Artykuł 4. Odstąpienie umowy ubezpieczenia

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość Ubezpieczającemu będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia, której okres ubezpieczenia wynosi co najmniej 30 dni, 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, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. W przypadku zawarcia umowy w sposób inny niż wskazany powyżej i jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy, Ubezpieczającemu przysługuje prawo odstąpienia od niej w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia poinformowania go o tym prawie.
3. Skorzystanie z uprawnień wskazanych powyżej w ust. 1 i 2 nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczającemu przysługuje od Ubezpieczyciela zwrot składki ubezpieczeniowej za okres, w którym Ubezpieczyciel nie udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Artykuł 5. Składka ubezpieczeniowa

1. Ubezpieczyciel określa wysokość składki ubezpieczeniowej na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Jej wysokość zależy od zakresu i Pakietu ubezpieczenia, okresu ubezpieczenia oraz Strefy geograficznej.
2. Składka ubezpieczeniowa wyrażona jest w złotych polskich. Jej wysokość podana jest przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz podana jest w Polisie. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo za cały okres ubezpieczenia. W przypadku umów ubezpieczenia zawartych na okres jednego roku Ubezpieczyciel może zaoferować Ubezpieczającemu płatność składki ubezpieczeniowej w miesięcznych ratach.
3. W przypadku opłacania składki w miesięcznych ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki ubezpieczeniowej powoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, po bezskutecznym wezwaniu Ubezpieczającego do zapłaty zaległej raty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
4. Obowiązek opłacenia składki ciąży na Ubezpieczającym.
5. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje:
 - 1) z chwilą uznania rachunku podmiotu świadczącego usługi płatnicze na rzecz Agenta składką ubezpieczeniową, jeżeli Ubezpieczający korzysta z płatności na odległość;
 - 2) z chwilą przekazania gotówki Agentowi, jeżeli Ubezpieczający przekazuje składkę ubezpieczeniową w formie gotówkowej.

Artykuł 6. Okres ubezpieczenia

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w Polisie i jest to okres, w którym Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej.
2. Okres ubezpieczenia wynosi:
 - 1) minimalnie 7 dni, a maksymalnie,
 - 2) jeden rok.
3. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się tylko dla umów ubezpieczenia, które zostały skutecznie zawarte (tzn. dla których opłacono składkę ubezpieczeniową).
4. Ochrona ubezpieczeniowa oraz prawo do świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie i kończy z upływem okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że rozpoczyna się nie wcześniej niż w chwili opuszczenia przez Ubezpieczonego Miejsca zamieszkania z bezpośrednim zamiarem rozpoczęcia Podróży, a kończy w chwili powrotu Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania po zakończeniu Podróży.
5. W przypadku, gdy do zawarcia umowy ubezpieczenia dojdzie po rozpoczęciu Podróży, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się po upływie pięciu dni, licząc od chwili uregulowania składki ubezpieczeniowej. Zasada ta nie znajduje zastosowania, jeżeli umowa ubezpieczenia jest kontynuacją ubezpieczenia, a jej zawarcie ma miejsce przed zakończeniem okresu ubezpieczenia wynikającego z poprzednio zawartej z Ubezpieczycielem umowy ubezpieczenia na rzecz danego Ubezpieczonego.
6. Okres ubezpieczenia, a tym samym ochrona ubezpieczeniowa ulega automatycznemu wydłużeniu o czas niezbędny do powrotu do Miejsca zamieszkania, nie więcej jednak niż 48 godzin, w przypadku braku możliwości powrotu Ubezpieczonego z Podróży w pierwotnie planowanym terminie, z następujących przyczyn:
 - 1) Klęska żywiołowa oraz akcje ratownicze prowadzone w związku z jej wystąpieniem;
 - 2) Awaria środka transportu, którym Ubezpieczony planował powrót;
 - 3) odwołanie lub opóźnienie startu środka transportu powrotnego w związku ze złymi warunkami atmosferycznymi, uniemożliwiającymi bezpieczną podróż;
 - 4) Akt terrorystyczny;
 - 5) wypadek komunikacyjny uniemożliwiający planowe odbycie się transportu powrotnego.

W sytuacjach przedłużania się Podróży zagranicznej z przyczyn, o których mowa powyżej Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy Assistance w celu poinformowania Ubezpieczyciela o tym fakcie.
7. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wygasa:
 - 1) z momentem wyczerpania sumy ubezpieczenia dla danego ryzyka lub limitu dla świadczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 3) z dniem śmierci Ubezpieczonego w stosunku do tego Ubezpieczonego;
 - 4) z dniem przejścia własności Pojazdu na nabywcę Pojazdu w przypadku jego zbycia;
 - 5) z dniem wyrejestrowania Pojazdu, jego całkowitego zniszczenia lub utraty;
 - 6) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia;

w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

Artykuł 7. Zakres ubezpieczenia

1. Ubezpieczenie zapewnia Ubezpieczonym ochronę ubezpieczeniową w okresie ubezpieczenia podczas ich Podróży w wybranej Strefie geograficznej.
2. Zakres, Pakiet ubezpieczenia oraz jego zasięg terytorialny wskazane są w Polisie.
3. Przedmiotem ubezpieczenia podróży AXA POMOC AUTO są świadczenia assistance w przypadku Zdarzenia ubezpieczeniowego: Awarii, Wypadku, Kradzieży pojazdu, Uszkodzenia ogumienia, Braku paliwa lub Dodatkowego zdarzenia, do których doszło w czasie Podróży.
4. Ubezpieczyciel pokrywa związane ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym koszty świadczeń w zakresie szczegółowo uregulowanym w opisie poszczególnych świadczeń do wysokości limitu przewidzianego dla danego świadczenia w Tabeli świadczeń i limitów.
5. Limit ustalony jest na jedno i wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe dla każdego Ubezpieczonego. Każde świadczenie zrealizowane w związku z danym Zdarzeniem ubezpieczeniowym pomniejsza limit.
6. Limity ustalone dla poszczególnych świadczeń i Zdarzeń ubezpieczeniowych nie sumują się w przypadku zawarcia więcej niż jednej umowy ubezpieczenia na ten sam Pojazd.

Artykuł 8. Świadczenia assistance

1. Ubezpieczyciel zapewnia następujące świadczenia:
 - 1) **Usprawnienie na miejscu zdarzenia.**

W przypadku unieruchomienia Pojazdu w wyniku Awarii, Wypadku lub Dodatkowego zdarzenia, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego – kierowcy, Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty usprawnienia Pojazdu w miejscu zdarzenia w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności holowania Pojazdu, o ile usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia jest technicznie możliwe i uzasadnione (zgodnie z oceną obecnego na miejscu zdarzenia przedstawiciela Centrum Pomocy Assistance).

Ubezpieczenie obejmuje wyłącznie koszty dojazdu i robocizny Usługodawcy.
 - 2) **Holowanie Pojazdu.**

W przypadku unieruchomienia Pojazdu w wyniku Awarii, Wypadku lub Dodatkowego zdarzenia, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, gdy nie jest możliwe usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia, Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty holowania Pojazdu: do warsztatu mogącego dokonać naprawy wskazanego przez

kierowcę, na terenie kraju, w którym doszło do Zdarzenia ubezpieczeniowego lub do Miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce z zachowaniem limitów określonych w Tabeli świadczeń i limitów.

W przypadku braku możliwości holowania Pojazdu do warsztatu (poza jego godzinami pracy i w dni wolne od pracy) Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty holowania Pojazdu do łącznego limitu wskazanego w Tabeli świadczeń i limitów:

- a) na najbliższy parking strzeżony w pobliżu tego warsztatu oraz
- b) z parkingu strzeżonego do tego warsztatu.

W ramach jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego przysługują maksymalnie trzy świadczenia Holowanie Pojazdu.

W przypadku, gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpiło na autostradzie lub w innym miejscu, w którym ze względu na lokalnie obowiązujące ograniczenia nie będzie możliwe zorganizowanie usługi przez Centrum Pomocy Assistance, Ubezpieczony, wyłącznie pod warunkiem uprzedniego uzyskania zgody z Centrum Pomocy Assistance, będzie uprawniony do skorzystania z pomocy specjalnych służb drogowych (mających wyłączne prawo do udzielenia pomocy w takim miejscu) na koszt Ubezpieczyciela. Centrum Pomocy Assistance w takiej sytuacji pokryje koszty tej pomocy albo zwróci Ubezpieczonemu jej koszty poniesione przez niego w porozumieniu z Centrum Pomocy Assistance, w ramach limitów określonych w Tabeli świadczeń i limitów.

3) Postój pojazdu na parkingu.

W przypadku unieruchomienia Pojazdu w wyniku Awarii, Wypadku lub Dodatkowego zdarzenia, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, Centrum Pomocy 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 przewidzianego za niniejsze świadczenie wskazanego w Tabeli świadczeń i limitów, pod warunkiem, że:

- a) usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia nie jest możliwe, zgodnie z postanowieniami punktu 1) powyżej,
- b) brak jest możliwości holowania Pojazdu do warsztatu (poza jego godzinami pracy i w dni wolne od pracy) zgodnie z postanowieniami punktu 2) powyżej.

4) Transport Ubezpieczonego.

Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu:

- a) powrotnego Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania albo
- b) Ubezpieczonego do pierwotnego miejsca przeznaczenia, pod warunkiem, że odległość do tego miejsca nie jest większa niż odległość do Miejsca zamieszkania.

Świadczenie Transportu Ubezpieczonego zostanie zrealizowane w przypadku Awarii, Kradzieży, Wypadku lub Dodatkowego zdarzenia, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, jeśli, zgodnie z przewidywaniami warsztatu (liczy się dłuższa prognoza) naprawa Pojazdu nie będzie możliwa w dniu zaistnienia ww. Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Transport odbywa się, stosownie do lokalnych możliwości:

- a) taksówką (nie dalej jednak niż na odległość 100 km) albo
- b) pociągami I klasy lub autobusem, albo
- c) samolotem w klasie ekonomicznej, wyłącznie, jeżeli czas podróży pociągami lub autobusem przekracza 8 godzin (w tym transport taksówką do i z dworca/lotniska).

Ubezpieczyciel realizuje wyłącznie jedną z form świadczenia Transportu Ubezpieczonego (Powrót do Miejsca zamieszkania lub Kontynuacja podróży do pierwotnego miejsca przeznaczenia).

Świadczenie transportu powrotnego do Miejsca zamieszkania, o którym mowa w pkt a) powyżej jest realizowane tylko, gdy powrót Ubezpieczonego nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu.

5) Zakwaterowanie Ubezpieczonego.

Świadczenie zakwaterowania Ubezpieczonego zostanie zrealizowane w przypadku Awarii, Kradzieży, Wypadku lub Dodatkowego Zdarzenia, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, jeśli, zgodnie z przewidywaniami warsztatu (liczy się dłuższa prognoza) naprawa Pojazdu nie będzie możliwa w dniu zaistnienia ww. Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania Ubezpieczonego (to jest wyłącznie noclegu z wliczonym śniadaniem) w najbliższym od miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego hotelu o kategorii do trzech gwiazdek oraz koszty transportu Ubezpieczonego do tego hotelu przez okres:

- a) niezbędny do naprawy Pojazdu – w przypadku Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci Wypadku lub Awarii,
- b) do czasu odzyskania Pojazdu po Kradzieży – w przypadku Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci Kradzieży pojazdu, nie dłużej jednak niż przez okres do odnalezienia Pojazdu lub do wyczerpania limitów wskazanych w Tabeli świadczeń i limitów.

6) Samochód zastępczy.

W przypadku:

- a) Unieruchomienia Pojazdu w następstwie Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci Awarii lub Wypadku, do których doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, gdy przewidywany przez warsztat okres naprawy Pojazdu przekracza 12 godzin, albo
- b) Kradzieży pojazdu, do której doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, jeżeli Pojazd nie został odnaleziony w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia Kradzieży na policji,

Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty wynajmu (do użytku wyłącznie na terytorium kraju zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego) samochodu zastępczego na warunkach określonych przez agencję świadczącą usługi wynajmu samochodu zastępczego, znajdującą się nie dalej niż 100 km od miejsca zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, na które to warunki Ubezpieczony zobowiązany jest wyrazić pisemną zgodę i przestrzegać ich.

Ubezpieczony zobowiązany jest umożliwić Centrum Pomocy Assistance monitorowanie czasu naprawy Pojazdu w warsztacie oraz niezwłocznie poinformować Centrum Pomocy Assistance o fakcie zakończenia naprawy lub w przypadku Kradzieży Pojazdu o jego odnalezieniu. W odniesieniu do danego Zdarzenia ubezpieczeniowego przysługuje tylko jeden samochód zastępczy.

Ubezpieczonemu przysługuje samochód zastępczy klasy porównywalnej z klasą unieruchomionego Pojazdu nie wyższej niż klasa B (kategoria pojazdu wg cennika agencji świadczącej usługi wynajmu samochodu zastępczego).

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

W przypadku, gdy Ubezpieczony zdecyduje się na pokrycie przez Centrum Pomocy Assistance kosztów dostarczenia samochodu zastępczego, najpóźniej w dniu upływu okresu wynajmu w ramach limitu, Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić samochód zastępczy agencji świadczącej usługi wynajmu samochodu zastępczego, w takim samym stanie, w jakim go otrzymał. Ubezpieczony zobowiązany jest nie później niż na 1 dzień przed datą planowanego oddania samochodu zastępczego ustalić z Centrum Pomocy Assistance dokładne miejsce, czas i sposób przekazania samochodu zastępczego agencji.

Warunkiem realizacji świadczenia Samochód zastępczy jest skorzystanie przez Ubezpieczonego w związku z tym samym Zdarzeniem ubezpieczeniowym ze świadczenia holowania Pojazdu na warunkach opisanych w punkcie 2) powyżej. Ograniczenie to nie ma zastosowania w przypadku Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci Kradzieży Pojazdu.

7) Wymiana kół.

W przypadku unieruchomienia Pojazdu w wyniku Uszkodzenia ogumienia, do którego doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, Centrum Pomocy Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- a) wymiany koła na zapasowe będące na wyposażeniu Pojazdu lub naprawy ogumienia zestawem naprawczym będącym na wyposażeniu Pojazdu albo
- b) holowania Pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać jego naprawy wówczas, gdy nie jest możliwa wymiana opony lub koła na miejscu zdarzenia. Gdy do Zdarzenia ubezpieczeniowego doszło poza godzinami pracy warsztatu, odholowanie Pojazdu nastąpi na najbliższy czynny parking a następnie do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy Pojazdu.

8) Pomoc w przypadku Braku paliwa.

W przypadku unieruchomienia Pojazdu w wyniku Braku paliwa, do którego doszło co najmniej 20 km od Miejsca zamieszkania kierowcy, Centrum Pomocy 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 Pomocy Assistance.

W przypadku pojazdu elektrycznego zostanie zorganizowane holowanie pojazdu do najbliższej stacji ładującej.

9) Pomoc tłumacza.

W przypadku wystąpienia w Podróż z zagranic Zdarzenia ubezpieczeniowego, Centrum Pomocy Assistance zorganizuje doraźną telefoniczną pomoc tłumacza Centrum Pomocy Assistance, umożliwiającą porozumienie się ze służbami medycznymi, urzędnikami, policją, strażą graniczną lub osobami skierowanymi do pomocy Ubezpieczonemu. Pomoc realizowana jest w języku angielskim.

Artykuł 9. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia ubezpieczeniowe będące następstwem:

- 1) umyślnego działania Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 2) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 3) skażenia chemicznego, biologicznego lub zagrożenia o charakterze jądrowym.

2. Ponadto ubezpieczenie nie obejmuje przypadków, gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło:

- 1) w związku z zachowaniem chuligańskim Ubezpieczonego, udziałem w bójkach lub popełnieniem, bądź usiłowaniem popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
- 2) w związku z aktywnym udziałem Ubezpieczonego w buntach, demonstracjach, powstaniach lub niepokojach, publicznych aktach przemocy, strajkach lub na skutek ingerencji lub decyzji organów administracji publicznej;
- 3) w związku z zaburzeniami psychicznymi Ubezpieczonego;
- 4) w związku z pozostawianiem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub po spożyciu alkoholu;
- 5) w związku z pozostawianiem przez Ubezpieczonego pod wpływem substancji psychoaktywnych;
- 6) w wyniku samobójstwa, próby samobójczej lub na skutek umyślnego samookaleczenia ciała Ubezpieczonego, niezależnie od stanu poczytalności;
- 7) w trakcie Podróży rozpoczętej przez Ubezpieczonego po opublikowaniu przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej ostrzeżenia przed podróżą do danego kraju o najwyższym stopniu;
- 8) podczas konkursu, zawodów sportowych, treningów oraz przygotowań do nich lub podczas pokazów motorowych;
- 9) gdy Ubezpieczony/osoba upoważniona kierował/a pojazdem bez ważnego prawa jazdy;
- 10) gdy Pojazd w chwili Zdarzenia assistance nie był dopuszczony do ruchu zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 11) w trakcie posługiwania się materiałami pirotechnicznymi.

3. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów:

- 1) rozmów telefonicznych do Ubezpieczyciela;
- 2) naprawy Pojazdu w warsztatach naprawczych, wulkanizacyjnych, konserwacji i czyszczenia Pojazdu oraz paliwa i części zamiennych, opon, dętek oraz zestawu naprawczego koła oraz kosztów płynów eksploatacyjnych, zakupu lub dorobienia urządzenia służącego do otworzenia lub uruchomienia Pojazdu, zakupu akumulatora;
- 3) szkód w towarach, ładunkach i rzeczy osobiste lub przedmioty przewożone lub pozostawione w Pojeździe lub przyczepie ciągniętej przez Pojazd lub w samochodzie zastępczym;
- 4) transportu zwierząt, płatnego nadbagażu, opłat celnych i drogowych oraz wyżywienia w trakcie podróży;

- 5) w przypadku świadczenia wynajmu samochodu zastępczego wszelkich dodatkowych kosztów eksploatacji samochodu zastępczego, tj. m. in. opłat za autostrady i parkingi, kosztów paliwa lub materiałów eksploatacyjnych, dodatkowego ubezpieczenia, kosztów udziału własnego w szkodach – kaucji agencji świadczącej wynajem samochodu zastępczego.
4. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód wynikających z następujących sytuacji:
 - 1) gdy liczba pasażerów lub masa całkowita Pojazdu przekraczały wartości określone w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu;
 - 2) powtarzające się (po dokonaniu zorganizowanej przez Centrum Pomocy Assistance drugiej naprawy) usterki w tym nawracające po raz drugi Awarie akumulatora lub instalacji elektrycznej i alarmowej;
 - 3) uszkodzenia specjalnych dodatkowych lub pomocniczych urządzeń Pojazdu (np. klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej);
 - 4) jeśli przyczyną jest Awaria lub uszkodzenie, które w minionych 12 miesiącach wystąpiło już w danym pojeździe, a Ubezpieczyciel uznał je wówczas za Zdarzenie ubezpieczeniowe i zrealizował świadczenie (powtarzające się Awarie);
 - 5) jeżeli Ubezpieczony nie poinformuje Centrum Pomocy Assistance w przypadku świadczenia wynajmu samochodu zastępczego o uszkodzeniach samochodu zastępczego, o zakończeniu naprawy Pojazdu albo o jego odnalezieniu po Kradzieży;
 - 6) gdy Ubezpieczony użytkuje samochód zastępczy niezgodnie z warunkami określonymi przez agencję świadczącą wynajem pojazdów.
5. W przypadku, gdy wypłata odszkodowania lub świadczenie innej usługi w ramach niniejszego OWU stanowiłoby naruszenie sankcji międzynarodowych, sankcji handlowych lub gospodarczych albo embarg finansowych (zwanych dalej „sankcjami i embargami”), Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania ani nie zapewni żadnej innej usługi w ramach niniejszego OWU. Za sankcje i embargo uznawane są w szczególności sankcje i embargo Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej, Stanów Zjednoczonych Ameryki, Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej oraz Rzeczypospolitej Polskiej. Niniejsze wyłączenie dotyczy zarówno szkód, które powstały w państwach i regionach objętych sankcjami i embargami, jak i przypadków świadczeń, które miałyby zostać udzielone na rzecz osób, których dotyczą sankcje i embargo, lub na rzecz obywateli i rezydentów krajów i regionów objętych sankcjami i embargami.
6. W szczególnych sytuacjach, kiedy holowanie będzie wymagało użycia dodatkowych środków (np. dźwigu) lub szczególnych sposobów (np. z uwagi na miejsce lub sposób położenia Pojazdu), mogących grozić uszkodzeniem Pojazdu wówczas Ubezpieczony, przed wykonaniem usługi, zostanie poinformowany o zagrożeniach z tego wynikających. Usługa zostanie wykonana pod warunkiem, że Ubezpieczony wyrazi zgodę na wykonanie 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.
7. Ochrona ubezpieczeniowa Ubezpieczyciela obejmuje zajście maksymalnie dwóch Dodatkowych zdarzeń w okresie ubezpieczenia.
8. Ochrona ubezpieczeniowa nie przysługuje, gdy Pojazd w chwili Zdarzenia ubezpieczeniowego był:
 - 1) pojazdem specjalnym lub specjalnego przeznaczenia (np. pojazdy wojska, budowlane, policyjne, karetki pogotowia) albo był używany do nauki jazdy;
 - 2) wystawiony do sprzedaży komisowej;
 - 3) używany jako rekwizyt;
 - 4) używany w momencie zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego do transportu towarów niebezpiecznych – w tym w szczególności paliw i substancji toksycznych czy wybuchowych.

Artykuł 10. Ustalanie zasadności roszczeń i wysokości świadczeń

1. W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Centrum Pomocy Assistance za pomocą dostępnych środków komunikacji elektronicznej lub pod całodobowym numerem **+48 22 529 85 87** w celu zawiadomienia Ubezpieczyciela o zajściu zdarzenia poprzez przedstawienie zgodnych z prawdą wyjaśnień dotyczących powstania i następstw takiego zdarzenia oraz wszelkich innych umów ubezpieczenia w zakresie tych samych ryzyk.
2. Ustalenie zasadności roszczeń i wysokości przysługujących świadczeń odbywa się w oparciu o dokumentację przedłożoną przez Ubezpieczonego lub uzyskaną przez Ubezpieczyciela.
3. Na żądanie Ubezpieczyciela, jeżeli wskazane w niniejszych OWU dokumenty okażą się niewystarczające, Ubezpieczony może zostać poproszony o przedstawienie innych dokumentów, niezbędnych do określenia zasadności roszczeń i wysokości świadczeń, których Ubezpieczyciel nie jest w stanie samodzielnie uzyskać.
4. Jeśli Ubezpieczony poniósł koszty świadczeń bez kontaktu z Centrum Pomocy Assistance, Ubezpieczyciel może zrefundować koszty do wysokości kosztów, jakie poniosłoby Centrum Pomocy Assistance organizując dane świadczenie.
5. Ubezpieczyciel zobowiązany jest spełnić należne świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.
6. Jeśli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia w powyższym terminie okazało się niemożliwe, wówczas świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel wypłaci w terminie określonym w ust. 5 niniejszego Artykułu.
7. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określone w roszczeniu, Ubezpieczyciel pisemnie informuje o tym osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia.
8. Świadczenie wypłacane jest w złotych polskich, z wyjątkiem bezpośrednich płatności na rzecz zagranicznych podmiotów.
9. Przeliczanie na złote polskie wydatków poniesionych w walutach obcych dokonywane jest według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia.
10. Jeżeli Ubezpieczony świadomie nie dopełnił obowiązków wynikających z niniejszych OWU, Ubezpieczyciel może zmniejszyć świadczenie, w takim zakresie, w jakim niewypełnienie tego obowiązku przyczyniło się do uniemożliwienia ustalenia okoliczności mających wpływ na zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

Artykuł 11. Sposób postępowania w przypadku szkody

1. Obowiązki Ubezpieczonego wynikające z postanowień niniejszego artykułu dotyczą także osoby zgłaszającej roszczenie o świadczenie ubezpieczeniowe.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest w miarę możliwości zapobiec zwiększeniu szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
3. W przypadku zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) podać wszelkie dostępne informacje niezbędne do ustalenia uprawnień do uzyskania świadczeń, a w szczególności: datę urodzenia, imię i nazwisko Ubezpieczonego i Ubezpieczającego, dane rejestrowe Pojazdu;
 - 2) dokładnie wyjaśnić okoliczności wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, w szczególności datę i miejsce jego wystąpienia;
 - 3) podać numer telefonu kontaktowego, pod którym Centrum Pomocy Assistance może skontaktować się z Ubezpieczonym.
4. Ponadto Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) stosować się do wskazówek Centrum Pomocy Assistance i skutecznie z nim współdziałać,
 - 2) dołożyć wszelkich starań, żeby zebrać wszystkie dokumenty dotyczące Zdarzenia ubezpieczeniowego niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia.
5. Ubezpieczony zobowiązany jest po powrocie do Miejsca Zamieszkania zgłosić roszczenie do Ubezpieczyciela zawierające odpowiednio wypełniony formularz zgłoszenia szkody oraz dokumenty potwierdzające zasadność zgłaszanych roszczeń.
6. W zależności od rodzaju szkody, zgłoszenie roszczenia powinno zawierać:
 - 1) wypełniony i podpisany druk zgłoszenia szkody,
 - 2) raport policji lub protokół sporządzony przez inną instytucję, w przypadku zdarzeń, których dotyczyła interwencja danych organów,
 - 3) rachunki i potwierdzenie ich zapłaty,
 - 4) oświadczenia poszkodowanych lub świadków zdarzenia,
 - 5) informację innego podmiotu o wysokości w jakiej uznano roszczenie Ubezpieczonego dotyczące tego samego przedmiotu sprawy.

Artykuł 12. Roszczenia regresowe

1. Z dniem wypłaty świadczenia na Ubezpieczyciela przechodzą roszczenia wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości świadczenia wypłaconego przez Ubezpieczyciela. W przypadku, gdy Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Ubezpieczyciela w stosunku do pozostałej części.
2. Na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielać pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, dostarczając niezbędnych informacji i dokumentów oraz umożliwić prowadzenie czynności niezbędnych do dochodzenia roszczeń regresowych.

Artykuł 13. Reklamacje i spory sądowe

1. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w placówce Agenta;
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:
Dział Jakości Inter Partner Assistance Polska Sp. z o. o.
ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa;
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych Ubezpieczyciela:
AE:PL30648-15425-EVIJG-16
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl.
2. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta; nazwa firmy,
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta lub
 - 3) adres e-mail lub adres doręczeń elektronicznych, na który należy skierować odpowiedź;
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja;
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację;
 - 6) oczekiwane przez Klienta działania;
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel wystąpi do Klienta o ich dostarczenie,
4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

6. Ubezpieczyciel udzieli Klientowi odpowiedzi na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, Klienta złożył Reklamację na piśmie w postaci elektronicznej;
- 2) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 3) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych – w przypadku, gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych
– chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 4) w postaci papierowej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 5) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

7. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego bądź miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, Uposażonego lub ich spadkobierców.

8. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

9. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

10. Reklamację może złożyć również Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na Reklamację takiego Klienta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

11. Niezależnie od postanowień niniejszych OWU Klient może złożyć odwołania od stanowiska Ubezpieczyciela. Odwołania takie składa się w następujący sposób:

- 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl,
- 2) w formie pisemnej;
- 3) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
- 4) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości

Dział Jakości Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce

ul. Giełdowa 1;

01-211 Warszawa.

Artykuł 14. Postanowienia końcowe

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 Pomocy Assistance, powinny zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dokumentacja związana z ustaleniem odpowiedzialności Ubezpieczyciela kierowana do Centrum Pomocy Assistance oraz Reklamacje mogą być doręczane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres likwidacja@axa-assistance.pl. Na żądanie Centrum Pomocy Assistance, w uzasadnionych przypadkach, Ubezpieczony zobowiązany jest do udostępnienia Ubezpieczycielowi oryginałów dokumentów uprzednio przekazanych za pomocą poczty elektronicznej.
2. We wszelkich kontaktach i prowadzonej z Ubezpieczycielem korespondencji obowiązuje język polski.
3. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
4. Pomoc Ubezpieczonemu w związku ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym udzielana jest zgodnie z przepisami państwa, w którym jest ona świadczona lub w ramach przepisów międzynarodowych.

Niniejsze OWU zostały zatwierdzone przez Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce Zarządzeniem nr 05/2026 z dnia 25.06.2026 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 01.07.2026 r.

Jan Čupa

Dyrektor Generalny

Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce

Załącznik nr 1 Tabela świadczeń i limitów

Strefa geograficzna		POLSKA		
Świadczenie ubezpieczeniowe	Zdarzenie ubezpieczeniowe	Pakiet		
		Standard	Comfort	Premium 1000
Naprawa na miejscu zdarzenia	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	✓	✓	✓
Holowanie Pojazdu	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	200 km	400 km	1000 km
Postój Pojazdu na parkingu	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	2 doby	4 doby	4 doby
Transport Ubezpieczonego	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu	✓	✓	✓
Zakwaterowanie Ubezpieczonego	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu	3 doby	4 doby	4 doby
Samochód zastępczy	Awaria, Wypadek, Kradzież pojazdu	3 doby	5 dób	5 dób
Wymiana kół	Uszkodzenie ogumienia	✓	✓	✓
Pomoc w przypadku Braku paliwa	Brak paliwa	✓	✓	✓
Pomoc tłumacza	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu, Uszkodzenie ogumienia, Brak paliwa	✓	✓	✓

Strefa geograficzna		POLSKA I EUROPA		
Świadczenie ubezpieczeniowe	Zdarzenie ubezpieczeniowe	Pakiet		
		Standard	Comfort	Premium 1000
Naprawa na miejscu zdarzenia	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	✓	✓	✓
Holowanie Pojazdu	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	300 km	500 km	1000 km
Postój Pojazdu na parkingu	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*	2 doby	4 doby	4 doby
Transport Ubezpieczonego	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu	✓	✓	✓
Zakwaterowanie Ubezpieczonego	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu	3 doby	4 doby	4 doby
Samochód zastępczy	Awaria, Wypadek, Kradzież pojazdu	2 doby	5 dób	5 dób
Wymiana kół	Uszkodzenie ogumienia	✓	✓	✓
Pomoc w przypadku braku paliwa	Brak paliwa	✓	✓	✓
Pomoc tłumacza	Awaria, Wypadek, Dodatkowe zdarzenie*, Kradzież pojazdu, Uszkodzenie ogumienia, Brak paliwa	✓	✓	✓

* Ubezpieczenie obejmuje zajście maksymalnie dwóch Dodatkowych zdarzeń w okresie ubezpieczenia.