



## Ogólne Warunki Ubezpieczenia Truck Assistance International



RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Truck Assistance International
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 4 (Tabele limitów i świadczeń), § 2 ust. 1 pkt 5) i 26), § 3 ust. 1-3, 5-6, § 5, § 6, § 7, §9.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub jego obniżenia	§ 4 (Tabele limitów i świadczeń), § 2 ust. 1 pkt 1), 5), 15), 21), 22), 23), 25), 26), § 3 ust. 2-4 i 6, § 5 dział A ust. 1, 2, 3, 4, 5 i 7, dział B ust. 1-3 i 6, dział C ust. 2-7, § 6, § 8, § 9 ust. 3 i 5, § 10.

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Truck Assistance International, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych z Ubezpieczającymi przez Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce wchodzącą w skład grupy AXA Assistance, zwaną dalej Ubezpieczycielem.
2. Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu umów ubezpieczenia świadczona jest odpowiednio na rzecz Ubezpieczonych lub Ubezpieczonego Głównego w związku z użytkowaniem przez nich Pojazdu.

### DEFINICJE

#### § 2

1. Użyte w niniejszych OWU określenia mają następujące znaczenie:
  - 1) **Awaria** - zdarzenie losowe, powodujące Unieruchomienie Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia:
    - a. mechanicznego (w tym także pęknięcie lub stłuczenie szyby przedniej),
    - b. elektrycznego,
    - c. elektronicznego (w tym awarie alarmu lub immobilizera),
    - d. pneumatycznego lub hydraulicznego (za wyjątkiem problemów związanych z oponami),
    - e. pomyłkowego zatankowania do Pojazdu niewłaściwego paliwa,
    - f. zamarznięcia w Pojeździe paliwa albo standardowego dodatku do paliwa,

- 2) **Akt wandalizmu** – jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu Pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami umowy ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu umowy ubezpieczenia) powodujące Unieruchomienie Pojazdu.
- 3) **Centrum Alarmowe Assistance** - jednostka działająca w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela, zajmująca się organizacją i świadczeniem w jego imieniu świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU, do której Ubezpieczony jest zobowiązany zgłosić Zdarzenie assistance,
- 4) **Dokument ubezpieczenia** – dokument wydawany Ubezpieczającemu przez Ubezpieczyciela potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 5) **Hospitalizacja** - leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny.
- 6) **Inne zdarzenie** - zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego lub kierującego Pojazdem, w wyniku którego doszło do Unieruchomienia Pojazdu, z powodu:
  - a. wtargnięcia osoby trzeciej do przestrzeni ładunkowej Pojazdu powodującego naruszenie lub zniszczenie konstrukcji, poszycia lub zabudowy przestrzeni ładunkowej (art. 288 k.k., art. 124 Kodeksu wykroczeń)
  - b. włamania lub próby włamania się do Pojazdu przez osoby trzecie,
  - c. dokonania Kradzieży części Pojazdu (w tym tablicy rejestracyjnej)
  - d. Aktu wandalizmu.
- 7) **Klient** – będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony Główny, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia.
- 8) **Kradzież** - działanie sprawcy o znamionach określonych w art. 278 k.k. (kradzież), w art. 279 k.k. (kradzież z włamaniem), w art. 280 k.k. (rozbój) i w art. 289 k.k. (krótkotrwały zabór), w wyniku którego doszło do zaboru Pojazdu.
- 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 Ubezpieczonego na terytorium Polski.
- 12) **Nieszczęśliwy wypadek (NW)** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, powstałe w związku z:
  - a. ruchem Pojazdu,
  - b. przebywaniem w Pojeździe podczas zatrzymania lub postoju na trasie jazdy,
  - c. wsiadaniem do i wysiadaniem z Pojazdu,
  - d. naprawą Pojazdu na trasie podróży,
  - e. załadunkiem i rozładunkiem Pojazdu,w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia wymagającego udzielenia pomocy medycznej i zmuszającego go do przerwania podróży, bądź zmarł.
- 13) **Nagle zachorowanie (NZ)** - nagłe pogorszenie się stanu zdrowia Ubezpieczonego w trakcie ruchu Pojazdu, zagrażające zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, powodujące konieczność udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej oraz przerwania podróży.
- 14) **Pojazd** – jeden z wymienionych niżej Pojazdów objęty ubezpieczeniem Truck Assistance International:
  - a. Pojazd ciężki (ciężarówka, ciągnik siodłowy albo ciągnięta przez nie naczepa/przyczepa, albo autokar czyli autobus turystyczny przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą (bez odpłatnego przewozu za biletami)) o dopuszczalnej masie całkowitej (dalej DMC) powyżej 3,5t oraz do 44t,
  - b. Pojazd dostawczy lekki (LCV) o DMC do 3,5 t wraz z przyczepą lekką ciągniętą w chwili zajścia Zdarzenia assistance przez Pojazd dostawczy objęty Truck Assistance,

zarejestrowany w Polsce, posiadający ważne badania techniczne w dowodzie rejestracyjnym, nieudostępniany w wynajmie krótkoterminowym (na okres <6 mcy) i nie będący pojazdem specjalnym lub specjalnego przeznaczenia i będący w wieku zgodnym z warunkiem wskazanym w § 3 ust. 4 OWU.

- 15) **Przebicie opony** (tylko dla Opcji BEST) - zdarzenie losowe skutkujące ujściem powietrza z opony Pojazdu z powodu jej przebicia, rozerwania lub wystrzelenia tej opony, w wyniku czego Pojazd został Unieruchomiony. Ochroną assistance objęta jest wyłącznie jedna interwencja z powodu Przebicia opony w Pojeździe (w tym również dwóch opon na raz na kołach bliźniaczych jednej strony Pojazdu) w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.
- 16) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- 17) **Szkoda całkowita** - uszkodzenie Pojazdu na skutek Wypadku w stopniu powodującym, iż koszt naprawy Pojazdu określony przez zakład ubezpieczeń likwidujący szkodę z OC lub AC przekracza 70% wartości Pojazdu w dniu zaistnienia zdarzenia będącego przyczyną tych uszkodzeń.
- 18) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia i jest zobowiązana do opłacenia składki.
- 19) **Ubezpieczony** – kierowca Pojazdu w chwili zajścia Zdarzenia assistance, upoważniony do korzystania z Pojazdu przez Ubezpieczonego Głównego oraz jego zmiennik (drugi kierowca), podróżujący tym Pojazdem w momencie zajścia Zdarzenia assistance.
- 20) **Ubezpieczony Główny** - osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest uprawniona do rozporządzania Pojazdem i wydawania decyzji w imieniu Ubezpieczającego.
- 21) **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: Awarii, Innego zdarzenia, Przebicia opony, Usterki technicznej lub Wypadku.  
"Unieruchomieniem" nie jest: ugrzęźnięcie lub zakopanie się (ślizganie się kół) Pojazdu lub ciągniętej przezeń przyczepy/naczepy poza utwardzoną drogą publiczną na luźnym, niestabilnym lub grząskim podłożu, odstawienie Pojazdu do warsztatu bez udziału Centrum Alarmowego Assistance w celu dokonania napraw, w tym wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych, obsługi bieżącej i okresowej oraz usuwanie ewentualnych awarii lub usterek wykrytych w czasie ich trwania, konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych a także wykonanie napraw blacharsko-lakierniczych oraz montaż dodatkowego wyposażenia.
- 22) **Usterka techniczna** - zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego lub kierującego Pojazdem powodujące Unieruchomienie Pojazdu z powodu:
  - a. awarii wycieraczek Pojazdu (bez ich piór) w przypadku opadów deszczu lub śniegu;
  - b. awarii oświetlenia zewnętrznego Pojazdu (przednie i tylne światła pozycyjne, mijania, drogowe, kierunkowskazy, oświetlenie tablic rejestracyjnych);
  - c. rozładowanie akumulatora.
- 23) **Usterka klimatyzacji lub ogrzewania** - zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego lub kierującego Pojazdem z powodu:
  - a. awarii klimatyzacji w kabinie Pojazdu (w przypadku gdy temperatura zewnętrzna przekracza 28 stopni Celsjusza)
  - b. awaria ogrzewania postojowego kabiny (w przypadku gdy temperatura zewnętrzna spadnie poniżej 0 stopni Celsjusza),

Temperatury ustalane są przez Centrum Alarmowe Assistance w oparciu o informacji publikowane przez Krajowy Instytut Meteorologii pod adresem instytutmeteo.pl lub na podstawie dowodów przedstawionych przez Ubezpieczonych.

Ochroną assistance objęta jest wyłącznie jedna interwencja z powodu Usterki klimatyzacji lub ogrzewania w Pojeździe w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

24) **Wypadek** - zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego, polegające na:

- a. kolizji Pojazdu z udziałem innych uczestników ruchu drogowego lub zwierząt,
- b. kolizji Pojazdu z przedmiotami lub przeszkodą bez udziału innych uczestników ruchu drogowego,
- c. wywróceniu się Pojazdu, wpadnięciu Pojazdu do rowu, zjechaniu 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. działaniu huraganu, gradu, uderzenia pioruna, lawiny, osuwania, zapadania się ziemi lub innych sił przyrody,

powodujące Unieruchomienie Pojazdu (w tym Szkodę całkowitą).

25) **Zablokowanie Pojazdu** – sytuacja, kiedy nieprzeładowany i sprawny technicznie Pojazd albo zestaw Pojazdów, w rozumieniu § 3 ust. 6 lit. b niniejszych OWU, przypadkowo i na utwardzonej drodze publicznej został zablokowany na stromym zboczu, na wąskim rondzie albo w ślepej uliczce w taki sposób, że nie może o własnych siłach wjechać pod górę, wyjechać, wycofać się lub skręcić bądź zawrócić, blokując ruch i wymagając interwencji pomocy drogowej.

Ochroną assistance objęta jest wyłącznie jedna interwencja z powodu Zablokowania Pojazdu w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

26) **Zdarzenie assistance** - zdarzenie uprawniające do skorzystania z pomocy Centrum Alarmowego Assistance, którym może być, w zależności od zakresu lub opcji ubezpieczenia:

- a. Awaria (A),
  - b. Wypadek (W),
  - c. Przebicie opony (PO),
  - d. Inne zdarzenie (IZ),
  - e. Usterka techniczna (UT),
- powodujące Unieruchomienie Pojazdu,
- f. Usterka klimatyzacji lub ogrzewania (UKO),
  - g. Zablokowanie Pojazdu (ZP),
  - h. Nieszczęśliwy wypadek(NW),
  - i. Kradzież (K),
  - j. Nagłe zachorowanie (NZ),

określone w Tabeli limitów i świadczeń w odniesieniu do danej opcji ubezpieczenia lub zgodnie z opisem danego świadczenia.

27) **Europa** - terytorium następujących państw europejskich: Andory, Austrii, Belgii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji (za wyjątkiem wysp), Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji (bez terytoriów zamorskich i wysp), Grecji (za wyjątkiem wysp), Hiszpanii (za wyjątkiem wysp), Holandii, Irlandii, Lichtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii, Mołdawii, Monako, Niemiec, Norwegii, Polski, Portugalii (za wyjątkiem wysp), Rosji (w części europejskiej), Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Turcji (w części europejskiej), Ukrainy, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja oraz pokrycie kosztów udzielenia pomocy assistance określonej w OWU, świadczonej na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance, w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej do wysokości określonej limitami świadczeń, oraz z uwzględnieniem warunków dodatkowych wskazanych w opisach świadczeń lub w Tabeli limitów i świadczeń. Wszelkie limity dotyczące świadczeń odnoszą się do jednego Zdarzenia assistance.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela z tytułu wystąpienia Zdarzenia assistance ograniczona jest do terytorium Polski lub do terytorium Europy - zgodnie z zakresem terytorialnym dla danego świadczenia określonego w Tabeli limitów i świadczeń.
4. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana może być w odniesieniu do jednego Pojazdu w jednej ze wskazanych poniżej opcji ubezpieczenia i zgodnie z wyborem Ubezpieczającego:

- a. **Truck Assistance International OPCJA BASIC**
- b. **Truck Assistance International OPCJA GRAND**
- c. **Truck Assistance International OPCJA EXTRA**
- d. **Truck Assistance International OPCJA BEST**

z zastrzeżeniem, że ochroną ubezpieczeniową Truck Assistance International w opcji EXTRA i BEST może być objęty Pojazd, którego wiek liczony od daty jego pierwszej rejestracji nie przekroczył **10 lat**. Limit wieku w wariacie ubezpieczenia „per zestaw” dotyczy również drugiego elementu zestawu, nawet jeżeli nie został wskazany w Dokumencie ubezpieczenia.

5. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na organizacji i pokryciu - do limitu wskazanego w Tabeli limitów i świadczeń dla danej opcji ubezpieczenia - kosztów świadczeń assistance określonych poniżej, w przypadku wystąpienia któregośkolwiek ze Zdarzeń assistance wskazanych poniżej:

- a. **Truck Assistance International OPCJA BASIC**
  - Wypadek (W),
  - Kradzież (K),
  - Nieszczęśliwy wypadek (NW),
- b. **Truck Assistance International OPCJA GRAND**
  - Wypadek (W),
  - Kradzież (K),
  - Nieszczęśliwy wypadek (NW).
  - Inne zdarzenie (IZ),
- c. **Truck Assistance International OPCJA EXTRA**
  - Awaria (A),
  - Wypadek (W),
  - Kradzież (K),
  - Nieszczęśliwy wypadek (NW),
  - Inne zdarzenie (IZ),
  - Usterka techniczna (UT),
  - Zablockowanie Pojazdu (ZP),

d. **Truck Assistance International OPCJA BEST**

- Awaria (A),
- Wypadek (W),
- Kradzież (K),
- Nieszczęśliwy wypadek (NW),
- Inne zdarzenie (IZ),
- Przebicie opony(PO),
- Usterka techniczna (UT),
- Zablockowanie Pojazdu (ZP),
- Usterka klimatyzacji i ogrzewania (UKO),
- Nagłe zachorowanie (NZ).

6. W zakresie każdej opcji ubezpieczenia, o których mowa w ust. 4 i 5 Ubezpieczający może wybrać wariant ubezpieczenia:

- a. **Wariant per pojazd** - oznacza, iż ochroną objęty jest jedynie ubezpieczony Pojazd (pojazd dostawczy LCV, autokar, samochód ciężarowy, ciągnik, przyczepa albo naczepa) i tylko w odniesieniu do niego realizowane są świadczenia assistance; Wariant ten przeznaczony jest dla Pojazdów nie holujących przyczep/naczep, albo dla Pojazdów dostawczych mogących holować przyczepy lekkie;
- b. **Wariant per zestaw** - oznacza, iż ochroną objęty jest cały zestaw drogowy, w skład którego wchodzi ubezpieczony Pojazd opisany w certyfikacie (samochód ciężarowy albo ciągnik, naczepa albo przyczepa) i drugi element zestawu (odpowiednio - przyczepa albo naczepa, ciągnik albo samochód ciężarowy), w takiej sytuacji świadczenia assistance realizowane są zarówno w odniesieniu do ubezpieczonego Pojazdu jak i do całego zestawu drogowego, np.:
- Pojazdu i nieubezpieczonej przyczepy albo naczepy ciągniętej przez ubezpieczony Pojazd, albo:
  - Pojazdu i ciągnącego go ciągnika albo samochodu ciężarowego;
- Wariant ten przeznaczony jest dla Pojazdów ciężkich holujących przyczepy/naczepy lub dla przyczep/naczep.
- W ubezpieczeniu per zestaw sumy ubezpieczenia i limity na świadczenia wskazane w Tabeli limitów i świadczeń odnoszą się łącznie do całego zestawu.

## TABELA LIMITÓW I ŚWIADCZEŃ

### § 4

Zakres świadczeń przysługujących, w zależności od opcji ubezpieczenia, w związku z zaistnieniem Zdarzeń assistance, limity kwotowe i ilościowe dla poszczególnych świadczeń oraz zakres terytorialny określone zostały w Tabeli limitów i świadczeń.

Tabela limitów i świadczeń:

Opcja ubezpieczenia: / ŚWIADCZENIA	BASIC	GRAND	EXTRA	BEST
Zdarzenia assistance, po których dostępna jest pomoc:	Wypadek (W), Kradzież (K), Nieszczęśliwy Wypadek (NW)	Wypadek (W), Kradzież (K), Nieszczęśliwy Wypadek (NW), Inne zdarzenie (IZ)	Awaria (A), Wypadek (W), Kradzież (K), Nieszczęśliwy Wypadek (NW), Inne zdarzenie (IZ), Usterka techniczna (UT), Zablokowanie Pojazdu (ZP)	Awaria (A), Wypadek (W), Kradzież (K), Inne Zdarzenie (IZ), Przebicie opony (PO), Nieszczęśliwy Wypadek (NW), Usterka techniczna (UT), Zablokowanie Pojazdu (ZP), Usterka klimatyzacji lub ogrzewania (UKO), Nagłe Zachorowanie (NZ)
Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia (dojazd i robocizna)	TAK – do 400 € (W)	TAK – do 400 € (W, IZ)	TAK – do 600 € (A, W, IZ, UT)	TAK – do 1000 €, €* (A, W, PO, IZ, UT, UKO)
Holowanie Pojazdu w razie Wypadku (do najbliższego warsztatu)	TAK – do 5 000 € (W)	TAK – do 15 000 € (W)	TAK – do 10 000 € (W)	TAK – do 15 000 € (W)
Sprzątanie miejsca Wypadku (części pojazdu, płyny eksploatacyjne)	TAK – do 500 € (W)	TAK – do 500 € (W)	TAK – do 500 € (W)	TAK – do 500 € (W)
Repatriacja Pojazdu po Wypadku do Polski lub do wskazanego warsztatu (jeżeli koszt naprawy w warsztacie przekroczy 5000€)	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – do 5000 € max. 1000km (W)	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – do 5000 € max. 1000km (W)
Holowanie Pojazdu (do najbliższego warsztatu) w razie innego Zdarzenia assistance niż Wypadek	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – do 2500 € (IZ)	TAK – do 2500 € (A, IZ)	TAK – do 3000 €* (A, IZ, UKO)
Holowanie Pojazdu zablokowanego	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – do 1000 €/max. do 1500 m. (ZP)	TAK – do 1000 €/max. do 1500 m. (ZP)
Postój Pojazdu na parkingu strzeżonym	TAK – limit 150 €/max. 3 dni (W)	TAK – limit 150 €/max. 5 dni (W)	TAK – limit 150 €/max. 3 dni (A, W)	TAK – limit 150 €/max. 5 dni* (A, W, IZ, PO)
Organizacja przeładunku na zastępczy środek transportu	TAK – pomoc organizacyjna (W)	TAK – pomoc organizacyjna (W)	TAK - pomoc organizacyjna (A,W)	TAK - pomoc organizacyjna (A,W)
Organizacja zastępczego środka transportu	TAK – pomoc organizacyjna (W)	TAK – pomoc organizacyjna (W)	TAK - pomoc organizacyjna (A,W)	TAK - pomoc organizacyjna (A,W)
Złomowanie pojazdu	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – do limitu 500 € (W,K)	TAK – do limitu 500 € (W,K)	TAK – do limitu 500 € (W,K)
Powrót do miejsca zamieszkania/ Odbiór naprawionego pojazdu	TAK – do 10 000 € (W, K)	TAK – do 10 000 € (W, K)	TAK – do 10 000 € (A,W,K)	TAK – do 10 000 € (A,W,K)
Zakwaterowanie w oczekiwaniu na naprawę	TAK - 250 €/max. 3 doby (W,K)	TAK - 400 €/max. 5 dób (W,K)	TAK - 250 €/max. 3 doby (A,W,K)	TAK - 400 €/max. 5 dób* (A,W,K, UKO)
Dostarczenie brakujących dokumentów lub tablic rejestracyjnych (na Wniosek Ubezpieczonego)	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – koszt przesyłki / max.2 razy w roku	TAK – koszt przesyłki / max.2 razy w roku
Pomoc informacyjna (na wniosek Ubezpieczonego)	TAK – informacja	TAK – informacja	TAK – informacja	TAK – informacja
Pierwsza informacja medyczna	TAK – informacja (NW)	TAK – informacja (NW)	TAK – informacja (NW)	TAK – informacja (NZ, NW)
Wizyta lekarza	TAK – do limitu 200 € (NW)	TAK – do limitu 200 € (NW)	TAK – do limitu 200 € (NW)	TAK – do limitu 500 € (NZ, NW)
Transport medyczny/ Transport zwłok	TAK – koszt transportu do limitu 10 000 € (NW)	TAK – koszt transportu do limitu 10 000 € (NW)	TAK – koszt transportu do limitu 10 000 € (NW)	TAK – koszt transportu do limitu 10 000 € (NZ, NW)
Pokrycie kosztów hospitalizacji	TAK – do limitu 1000 € (NW)	TAK – do limitu 1000 € (NW)	TAK – do limitu 3000 € (NW)	TAK – do limitu 10 000 € (NZ, NW)
Dostarczenie niezbędnych leków (na wniosek Ubezpieczonego)	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK - koszt przesyłki
Pokrycie kosztów przyjazdu kierowcy zastępczego	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – koszty podróży (NZ, NW)
Pomoc tłumacza przez telefon	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – tłumacz/telefon (A, W, IZ, K, NW)	TAK – tłumacz/telefon (A, W, IZ, K, NZ, NW)
Pomoc w tłumaczeniu formularzy	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – tłumaczenie (A, W, K, NW)	TAK – tłumaczenie (A, W, IZ, K, NZ, NW)
Organizacja tłumacza lub prawnika	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK - pomoc organizacyjna (W,K)	TAK - pomoc organizacyjna (W,K)	TAK - pomoc organizacyjna (W,K)
Zaliczkowe dostarczenie gotówki w celu opłacenia mandatu	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	BRAK ŚWIADCZENIA	TAK – organizacja dostarczenia przedpłaconej gotówki w łącznej kwocie z kosztami dostarczenia do 2000 €

■ - świadczenia zaznaczone na niebiesko przysługują w Europie z wyłączeniem Polski.

\*UWAGA! W przypadku Zdarzeń assistance: Przebicie Opony (PO), Zablokowanie Pojazdu (ZP), Usterka klimatyzacji lub ogrzewania (UKO) ochroną assistance objęta jest wyłącznie jedna interwencja dla każdego wymienionego Zdarzenia assistance w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

## OPIS POSZCZEGÓLNYCH ŚWIADCZEŃ

### § 5

#### A. POMOC TECHNICZNA

##### 1. Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dojazdu i robocizny usługodawcy Centrum Alarmowego Assistance w celu naprawy Unieruchomionego Pojazdu na drodze, w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności holowania Pojazdu, przy czym koszty potrzebnych do naprawy części muszą zostać pokryte przez Ubezpieczonego.

##### 2. Holowanie Pojazdu

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, gdy nie jest możliwa naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe Assistance:

- a. zorganizuje i pokryje koszty użycia dźwigu (lub innego sprzętu) w celu podniesienia lub wyciągnięcia Pojazdu na drogę  
i/ lub
- b. zorganizuje i pokryje koszty holowania Pojazdu **do najbliższego warsztatu** mogącego dokonać naprawy Pojazdu.

##### 3. Sprzątanie miejsca Wypadku

W razie holowania Pojazdu po Wypadku Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje do wysokości równowartości 500 € koszty zbierania części Pojazdu, towaru lub sprzątania miejsca Wypadku (o ile nie wymaga to specjalistycznego sprzętu, umiejętności lub zezwoleń).

##### 4. Repatriacja Pojazdu po Wypadku

W razie wystąpienia Wypadku, gdy Pojazd został odholowany za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance do warsztatu, a warsztat poinformuje Centrum Alarmowe, że koszt naprawy Pojazdu przekroczy 5000 €, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszt transportu (holowania) Pojazdu do Polski lub do wskazanego przez Ubezpieczonego Głównego warsztatu do limitu określonego w Tabeli świadczeń. Świadczenie Repatriacja Pojazdu po Wypadku może być realizowane wyłącznie przez usługodawców Centrum Alarmowego Assistance.

##### 5. Holowanie Pojazdu zablokowanego

W przypadku Zdarzenia Assistance, polegającego na Zablokowaniu Pojazdu, Centrum Alarmowe Assistance:

- a. zorganizuje i pokryje koszty użycia dźwigu (lub innego sprzętu pomocy drogowej)  
lub
- b. zorganizuje i pokryje koszty holowania Pojazdu na odległość nie przekraczającą 1500 metrów,  
- w celu umożliwienia samodzielnego kontynuowania jazdy przez dany Pojazd.

Świadczenie jest realizowane z uwzględnieniem specyfiki aktualnie panujących warunków pogodowych (w tym właściwej dla takich warunków dyspozycyjności usługodawców) oraz z uwzględnieniem decyzji i zaleceń Policji lub innych uprawnionych służb.

Obowiązuje limit maksymalnie jednego takiego świadczenia w roku ubezpieczeniowym.

##### 6. Postój pojazdu na parkingu strzeżonym

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, o ile nie jest możliwe holowanie Pojazdu do warsztatu lub brak jest możliwości przyjęcia Pojazdu do warsztatu po zakończeniu Holowania, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty świadczenia polegającego na postoju Pojazdu na parkingu strzeżonym.



## **7. Organizacja przeładunku na zastępczy środek transportu**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, o ile łączny czas holowania Pojazdu zorganizowanego przez Centrum Alarmowe Assistance i czas naprawy Pojazdu przekroczy 3 dni, na wniosek Ubezpieczającego Centrum Alarmowe Assistance w miarę lokalnych możliwości na koszt i odpowiedzialność Ubezpieczającego pomoże mu w organizacji przeładunku towaru na zastępczy środek transportu lub pojazd zastępczy zorganizowany przez Ubezpieczającego w uzgodnieniu z Centrum Alarmowym Assistance.

## **8. Organizacja zastępczego środka transportu**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, o ile holowanie Pojazdu zorganizowanego przez Centrum Alarmowe Assistance i czas naprawy Pojazdu przekroczy 3 dni, na wniosek Ubezpieczającego Centrum Alarmowe Assistance przekaze Ubezpieczonemu informacje na temat lokalnych możliwości zorganizowania zastępczego środka transportu lub pojazdu zastępczego, na koszt i odpowiedzialność Ubezpieczającego.

## **9. Złomowanie Pojazdu**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance powodującego Szkodę całkowitą Pojazdu, Centrum Alarmowe Assistance - na pisemny wniosek właściciela Pojazdu, po dostarczeniu przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego Głównych dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia złomowania Pojazdu - zorganizuje i pokryje koszty złomowania Pojazdu oraz dopełni formalności z tym związanych.

# **B. POMOC DLA ZAŁOGI POJAZDU**

## **1. Powrót do Miejsca zamieszkania**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, gdy zgodnie z ustaleniami Centrum Alarmowego Assistance przewidywany okres naprawy Pojazdu przekroczy 24 godziny w Polsce lub 3 dni poza granicami Polski albo gdy utrata Pojazdu nastąpiła na skutek Kradzieży, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty powrotu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania, następującymi środkami transportu:

- 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.

Przejazd obejmuje również transport taksówką na i z dworca/lotniska.

## **2. Zakwaterowanie w oczekiwaniu na naprawę**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance i braku możliwości naprawy Pojazdu w dniu zdarzenia albo utraty Pojazdu na skutek Kradzieży, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego do najbliższego hotelu oraz jego zakwaterowania w tym hotelu (nocleg ze śniadaniem) - bez kosztów baru, telefonu oraz wszelkich innych dodatkowych usług związanych z pobytem Ubezpieczonego w hotelu do łącznej wysokości limitu i sumy ubezpieczenia dla tego świadczenia w stosunku do wszystkich korzystających ze świadczenia Ubezpieczonych.

## **3. Odbiór naprawionego Pojazdu**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance oraz w przypadku uprzedniego skorzystania przez Ubezpieczonego ze świadczenia „Powrót do miejsca zamieszkania” Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty przejazdu Ubezpieczonego lub osoby upoważnionej przez Ubezpieczającego, po odbiór Pojazdu:

- naprawionego
- albo
- odzyskanego po Kradzieży,

następującymi środkami transportu:

- 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.

Przejazd obejmuje również transport taksówką do i z dworca/lotniska.

#### **4. Pomoc tłumacza przez telefon**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance, na wniosek Ubezpieczonego, zorganizuje doraźną telefoniczną pomoc tłumacza Centrum Alarmowego Assistance w rozmowach ze służbami medycznymi, policją, pomocą drogową lub strażą graniczną. Pomoc tłumacza odbywa się w języku angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim lub hiszpańskim.

#### **5. Pomoc w tłumaczeniu formularzy**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance przetłumaczy oficjalne formularze, których obowiązek wypełnienia pozostaje w bezpośrednim związku z zaistnieniem Zdarzenia assistance. Pomoc w tłumaczeniu formularzy realizowana jest w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania przez Centrum Alarmowe Assistance kopi formularzy i odbywa się w języku angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim lub hiszpańskim.

#### **6. Organizacja tłumacza lub prawnika**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance, na wniosek i koszt Ubezpieczonego, zorganizuje udział tłumacza lub prawnika posiadającego uprawnienia zawodowe (profesjonalnego pełnomocnika procesowego) podczas:

- a. dochodzenia policyjnego,
- b. postępowania sądowego

toczącego się w związku ze Zdarzeniem assistance.

#### **7. Dostarczenie brakujących dokumentów lub tablic rejestracyjnych**

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty nadania przesyłki brakujących dokumentów (dokumentów potwierdzających zawarcie obowiązkowej umowy ubezpieczenia, listów przewozowych, dokumentów Pojazdu i Ubezpieczonych) lub tablicy rejestracyjnej niezbędnych do kontynuowania podróży do miejsca, w którym przebywa Ubezpieczony, pod warunkiem dostarczenia przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance na terytorium Polski brakujących dokumentów lub tablicy rejestracyjnej przez osobę wskazaną Centrum Alarmowemu Assistance przez Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego.

#### **8. Dostarczenie niezbędnych leków**

Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje wysyłkę i pokryje koszty wysyłki leków przepisanych Ubezpieczonemu przez Lekarza prowadzącego na terytorium Polski i niedostępnych w miejscu pobytu Ubezpieczonego, pod warunkiem, że zażywanie tych leków przez Ubezpieczonego jest konieczne według Lekarza prowadzącego w czasie podróży Ubezpieczonego oraz Ubezpieczony wskazał Centrum Alarmowemu Assistance osobę na terenie Polski, która będzie mogła przekazać niezbędne recepty lub leki jego przedstawicielowi. Wysyłka zostanie zorganizowana możliwie najszybszym środkiem transportu. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu leków, do których pokrycia zobowiązany jest Ubezpieczony.

#### **9. Zaliczkowe dostarczenie gotówki w celu opłacenia mandatu**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance polegającego na konieczności opłacenia przez Ubezpieczonego gotówką mandatu nałożonego na niego przez Policję lub inne uprawnione służby

w związku z wykroczeniem drogowym z udziałem Pojazdu, jeżeli kwota mandatu nie może zostać uregulowana przez Ubezpieczonego gotówką lub bezpośrednio posiadaną przez niego kartą bankową, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje dostarczenie Ubezpieczonemu do miejsca zatrzymania Pojazdu przez Policję gotówki w kwocie mandatu w walucie wymaganej przez Policję pod warunkiem uprzedniego obciążenia rachunku bankowego Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego Głównego na rzecz Ubezpieczyciela lub Centrum Alarmowego Assistance w kwocie równej sumie kwoty mandatu oraz kosztów dostarczenia gotówki wraz z kosztami ich zamiany na walutę lokalną kraju dostarczenia gotówki dokonanego zgodnie z instrukcjami Centrum Alarmowego Assistance.

## **C. POMOC MEDYCZNA**

### **1. Pierwsza informacja medyczna**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zapewni udzielenie informacji medycznej w oparciu o informacje otrzymane drogą telefoniczną od Ubezpieczonego.

### **2. Wizyta lekarza**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, w wyniku którego Ubezpieczony wymaga pomocy lekarskiej, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje albo zorganizuje i pokryje koszty:

- a. dojazdu i honorarium lekarza pierwszego kontaktu do miejsca pobytu Ubezpieczonego albo
- b. dojazdu Ubezpieczonego do najbliższej wskazanej przez Centrum Alarmowe Assistance placówki medycznej oraz wizyty w tej placówce u lekarza pierwszego kontaktu.  
Świadczenie jest organizowane, o ile stan zdrowia Ubezpieczonego nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego,

przy czym Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty pierwszej takiej wizyty.

### **3. Transport medyczny**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego:

- a. z miejsca wystąpienia Zdarzenia assistance do placówki medycznej w kraju wystąpienia Zdarzenia assistance,
- b. pomiędzy placówkami medycznymi w kraju wystąpienia Zdarzenia assistance,
- c. do Miejsca zamieszkania lub do placówki medycznej na terytorium Polski (dla zdarzeń mających miejsce poza terytorium Polski).

O zasadności świadczenia, miejscu docelowym transportu oraz o wyborze środka transportu decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym leczenie Ubezpieczonego.

### **4. Pokrycie kosztów Hospitalizacji**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje udokumentowane koszty Hospitalizacji, tj. leczenia, zabiegów i operacji, których ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie można było odłożyć do czasu powrotu na terytorium Polski. Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty Hospitalizacji Ubezpieczonego przez czas niezbędny do tego, by stan zdrowia Ubezpieczonego poprawił się na tyle, by możliwe było przewiezienie go na terytorium Polski. O zasadności zorganizowania świadczenia decyduje Lekarz Centrum Alarmowego Assistance w porozumieniu z Lekarzem prowadzącym.

## **5. Transport zwłok**

Jeżeli w następstwie Zdarzenia Assistance Ubezpieczony zmarł, Centrum Alarmowe Assistance pomoże w dopełnieniu 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.

## **6. Dostarczenie niezbędnych leków**

Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje wysyłkę i pokryje koszty wysyłki leków przepisanych Ubezpieczonemu przez Lekarza prowadzącego na terytorium Polski i niedostępnych w miejscu pobytu Ubezpieczonego, pod warunkiem, że zażywanie tych leków przez Ubezpieczonego jest konieczne oraz Ubezpieczony wskazał Centrum Alarmowemu Assistance osobę na terenie Polski, która będzie mogła przekazać niezbędne recepty lub leki jego przedstawicielowi. Wysyłka zostanie zorganizowana możliwie najszybszym środkiem transportu. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu leków, do których pokrycia zobowiązany jest Ubezpieczony.

## **7. Pokrycie kosztów przyjazdu kierowcy zastępczego**

W przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance i braku na miejscu Ubezpieczonego kierującego Pojazdem lub jakiegokolwiek innej osoby mogącej go zastąpić lub po dostarczeniu zaświadczenia o niezdolności dotychczasowego kierowcy do prowadzenia Pojazdu wydanego przez Lekarza prowadzącego, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty przejazdu kierowcy wskazanego przez Ubezpieczającego w celu umożliwienia odbioru Pojazdu z miejsca jego postoju, gdy w wyniku śmierci lub trwającej powyżej 5 dni Hospitalizacji lub niezdolności do kierowania Pojazdem dotychczasowego kierowcy nie jest możliwe kontynuowanie przez niego podróży. Przejazd kierowcy zastępczego realizowany jest następującymi środkami transportu:

- 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.

Przejazd obejmuje również transport taksówką na i z dworca/lotniska.

## **D. POMOC INFORMACYJNA**

1. Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance prześle pilną wiadomość wskazanej osobie lub udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji o:
  - remontach dróg,
  - natężeniu ruchu/korkach,
  - dopuszczalnym tonażu dróg i mostów na trasie przejazdu,
  - czasie oczekiwania na przejściach granicznych,
  - danych teleadresowych autoryzowanych warsztatów,
  - danych teleadresowych stacji benzynowych,
  - danych teleadresowych zakładów wulkanizacyjnych,
  - danych teleadresowych parkingów strzeżonych,
  - danych teleadresowych placówek medycznych i aptek,
  - danych teleadresowych moteli i hoteli,
  - danych teleadresowych zakładów gastronomicznych,
  - procedurach postępowania w razie wypadku lub kolizji,
  - rekomendowanych trasach przejazdu pomiędzy określonymi miejscami w Europie (nawigacja w podróży).

## **ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA, PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY UBEZPIECZENIA, ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA I OKRES UBEZPIECZENIA**

### **§ 6**

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia
2. Ubezpieczający nie może w tym samym czasie zawrzeć więcej niż jednej umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU w stosunku do danego Pojazdu objętego umową ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony internetowej szczególne informacje o procesie zawarcia umowy ubezpieczenia zawarte są w regulaminie zawierania umów na odległość, dostępnym na stronie za pośrednictwem której dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela zgodnie z prawdą wszystkie informacje, o które został zapytany przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
5. W razie ujawnienia zmian okoliczności, o których mowa w ust. 4, w czasie trwania umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać je Ubezpieczycielowi.
6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem postanowień ust. 4 lub 5 powyżej nie zostały podane do wiadomości Ubezpieczyciela. Jeżeli do naruszenia postanowień ust. 4 i 5 powyżej doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości uznaje się, że Zdarzenie assistance jest skutkiem okoliczności zatajonych wbrew obowiązkowi informacyjnemu.
7. Jeżeli Ubezpieczający zawiera ubezpieczenie na rzecz osoby trzeciej (Ubezpieczonego), zobowiązany jest on przekazać Ubezpieczonemu niniejsze OWU oraz zapoznać go z treścią umowy ubezpieczenia, a także poinformować Ubezpieczonego o przysługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach.
8. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na Ubezpieczającym jak i Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
9. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą w chwili otrzymania przez Ubezpieczającego Dokumentu ubezpieczenia, pod warunkiem uregulowania składki ubezpieczeniowej w terminie określonym w §7 ust. 2 niniejszych OWU.
10. Potwierdzeniem zawarcia umowy ubezpieczenia jest Dokument ubezpieczenia.
11. Treść stosunku prawnego z umowy ubezpieczenia wynika łącznie z treści niniejszych OWU oraz Dokumentu Ubezpieczenia.
12. 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. 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.
13. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność.
14. Okres ubezpieczenia wynosi 12 miesięcy. Po jego upływie Ubezpieczający może przedłużyć umowę na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia.
15. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu określonym w Dokumencie ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż po trzech dniach od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, przez co rozumie się złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, zapłatę składki ubezpieczeniowej oraz otrzymanie Dokumentu ubezpieczenia potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia.
16. Początek i koniec okresu ubezpieczenia wskazane są w Dokumencie ubezpieczenia.
17. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
  - a. w przypadku upływu okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia;

- b. w przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia w sytuacji wskazanej w ust. 12 w dniu dotarcia oświadczenia o odstąpieniu do Ubezpieczyciela lub Agenta;
- c. z upływem ostatniego dnia korzystania przez Ubezpieczonego ze świadczeń assistance w przypadku zaistnienia Szkody całkowitej i po zgłoszeniu jej do Centrum Alarmowego Assistance, z zastrzeżeniem § 7 ust. 4 poniżej;
- d. z dniem zbycia Pojazdu przez Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem § 7 ust. 4 poniżej;
- e. z dniem wyrejestrowania Pojazdu na skutek kradzieży lub złomowania, z zastrzeżeniem § 7 ust. 4 poniżej.

## **SKŁADKA**

### **§ 7**

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalana jest na podstawie taryfy stawek. Składka z tytułu ubezpieczenia Truck Assistance ustalana jest z uwzględnieniem zakresu ubezpieczenia, w tym wybranej przez Ubezpieczającego opcji i wariantu oraz rodzaju i wieku Pojazdu.
2. Składka opłacana jest jednorazowo, jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu pełnej kwoty składki ubezpieczeniowej na rachunek bankowy wskazany przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.
3. W przypadku zakończenia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, za który została opłacona składka ubezpieczeniowa przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, w szczególności w przypadku odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi. Wysokość składki ubezpieczeniowej zwracanej Ubezpieczającemu ustalana jest w kwocie wyliczonej proporcjonalnie do długości niewykorzystanego okresu ubezpieczenia. Każdy rozpoczęty dzień ochrony ubezpieczeniowej traktuje się jako pełny dzień udzielania ochrony ubezpieczeniowej.
4. W przypadku sytuacji wskazanych w § 6 ust. 17 pkt c, d i e powyżej, Ubezpieczający jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od zajścia przyczyny zakończenia ochrony ubezpieczeniowej, poinformować Ubezpieczyciela lub Agenta działającego w imieniu Ubezpieczyciela o przyczynie uzasadniającej rozwiązanie umowy ubezpieczenia oraz żądania zwrotu składki ubezpieczeniowej. W razie niedochowania terminu wskazanego powyżej, okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna bieg pierwszego dnia następującego po dniu dotarcia oświadczenia Ubezpieczającego do Ubezpieczyciela lub Agenta działającego w imieniu Ubezpieczyciela.

## **WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

### **§ 8**

1. Umową ubezpieczenia nie może być objęty autobus miejski, międzymiastowy i szkolny, samochód specjalny i przyczepa specjalna (decyduje wpis w dowodzie rejestracyjnym), trolejbus, pojazd wolnobieżny, koparka lub koparko-ładowarka, spycharka, pojazd drogowo-szynowy, dźwig rejestrowany, betoniarka samoladująca, pompa betonowa, ciągnik rolniczy i przyczepa rolnicza, oraz wszelkiego typu maszyny rolnicze, budowlane lub drogowe, pojazdy lotniskowe i wojskowe, oraz wszelkie Pojazdy wynajmowane lub udostępniane odpłatnie krótkoterminowo - to jest na okres krótszy niż 6 miesięcy.
2. Ubezpieczyciel nie organizuje i nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z niniejszego ubezpieczenia, jeżeli:
  - a. udzielenie świadczeń assistance zostało uniemożliwione przez działanie siły wyższej: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria lub brak dostępności urządzeń telekomunikacyjnych;
  - b. Pojazd objęty ubezpieczeniem nie posiada ważnych, na dzień wystąpienia Zdarzenia assistance, badań technicznych, o ile miało to wpływ na zajście Zdarzenia assistance.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną assistance, gdy działał on bez uprzedniego porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance. W przypadku gdy

Ubezpieczony zgłosił Zdarzenie assistance do Centrum Alarmowego Assistance później niż 48 godzin od jego zaistnienia Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia assistance spowodowane:
  - a. działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroryzmu lub sabotażu, ruchami społecznymi, katastrofą nuklearną lub radioaktywnością;
  - b. winą umyślną lub rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego lub Ubezpieczonego Głównego;
  - c. kradzieżą lub utratą kluczyków samochodowych;
  - d. przeładowaniem Pojazdu i przekroczeniem dopuszczalnego nacisku na osie lub obciążeniem Pojazdu przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta Pojazdu;
  - e. ugrzęźnięciem lub zakopaniem się (ślizganie się kół) Pojazdu lub ciągniętej przezeń przyczepy/naczepy poza utwardzoną drogą publiczną na luźnym, niestabilnym lub grząskim podłożu;
  - f. nieprzeprowadzeniem naprawy Pojazdu po wcześniejszej interwencji Centrum Alarmowego Assistance, która wykazała potrzebę jej przeprowadzenia;
  - g. niewłaściwą eksploatacją niezgodną z zaleceniami producenta Pojazdu;
  - h. normalnym zużyciem eksploatacyjnym części lub elementów Pojazdu, które zgodnie z instrukcją obsługi Pojazdu albo zgodnie z zaleceniami producenta Pojazdu lub producenta części Pojazdu powinny być systematycznie wymieniane w czasie jego eksploatacji.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia assistance powstałe:
  - a. podczas lub w następstwie jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd, jak również podczas użycia ubezpieczonego Pojazdu jako rekwizytu, do jazd próbnych, nauki jazdy lub doskonalenia techniki jazdy;
  - b. w Pojazdach przeznaczonych i/lub używanych do przewozu: produktów lub surowców toksycznych, niebezpiecznych lub radioaktywnych (ADR) jeżeli obecność takich ładunków doprowadziła do szkody lub ją powiększyła;
  - c. w związku z kierowaniem ubezpieczonym Pojazdem przez osobę nie upoważnioną przez właściciela, Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego Głównego;
  - d. w związku z kierowaniem ubezpieczonym Pojazdem przez kierowcę po spożyciu lub pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków ograniczających zdolność do kierowania pojazdami mechanicznymi, a także w związku z kierowaniem ubezpieczonym Pojazdem przez kierowcę nie posiadającego wymaganego prawem kraju zdarzenia prawa jazdy, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia assistance oraz
  - e. w przypadku ucieczki kierowcy z miejsca zdarzenia, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia assistance.
6. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów:
  - a. naprawy ubezpieczonych Pojazdów w warsztatach, a także kosztów konserwacji i eksploatacji ubezpieczonego Pojazdu oraz kosztów paliwa i części zamiennych;
  - b. w przypadku świadczenia "Naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia" kosztów części zamiennych, opon, płynów eksploatacyjnych oraz innych materiałów użytych do naprawy pokrywa Ubezpieczony;
  - c. w przypadku świadczeń opisanych jako „Organizacja” - całkowitych kosztów organizowanych usług, które pokrywa Ubezpieczony lub Ubezpieczony Główny.
7. Ubezpieczyciel nie odpowiada:
  - a. za ładunki i towary przewożone ubezpieczonym Pojazdem, a także za bagaż i przedmioty osobiste Ubezpieczonych pozostawione w Pojeździe na czas wykonywania świadczeń assistance;

- b. za opóźnienia w organizacji świadczeń assistance dla Pojazdów przeznaczonych i/lub używanych do przewozu produktów lub surowców toksycznych, niebezpiecznych lub radioaktywnych (ADR), do czasu zakończenia przez odpowiednie służby akcji usuwania zagrożenia wynikającego z właściwości przewożonego ładunku
  - c. za opóźnienia w organizacji świadczeń assistance, jeżeli organizacja świadczeń assistance zostanie uniemożliwiona wskutek interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach na drodze, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń lub w trakcie interwencji straży pożarnej, policji lub organów celnych
- 8. W przypadku organizacji podróży Ubezpieczonych zgodnie z przysługującymi świadczeniami Ubezpieczyciel nie organizuje i nie pokrywa kosztów transportu zwierząt i nadbagażu rozumianego jako bagaż, którego przewóz z uwagi na wielkość (masa, rozmiary) wymaga dodatkowej opłaty na rzecz przewoźnika.
- 9. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów transportu ładunku lub towarów przewożonych ubezpieczonym Pojazdem, opłat celnych, opłat drogowych (autostrady, promy), ubezpieczenia oraz wyżywienia Ubezpieczonych.
- 10. Świadczenie „Holowanie Pojazdu”, „Holowanie Pojazdu zablokowanego” i „Repatriacja Pojazdu po Wypadku” nie obejmuje pokrycia kosztów załadunku /rozładunku ładunku Pojazdu, zbierania towarów nieopakowanych, płynnych lub sypkich lub towarów ADR w związku z zajściem Zdarzenia assistance, transportu względnie magazynowania wszelkich towarów.
- 11. Świadczenie „Sprzątanie miejsca Wypadku” ogranicza się do opakowanych towarów lub rozrzuconych części Pojazdu i nie obejmuje usuwania innych zanieczyszczeń, zniszczeń lub uszkodzeń będących skutkiem Wypadku poza Pojazdem.
- 12. Ubezpieczenie nie obejmuje opóźnienia w transporcie ładunków, szkód w postaci utraconych korzyści oraz innych szkód, które związane są z działalnością gospodarczą lub zawodową Ubezpieczającego lub Ubezpiezonego Głównego, a także organizacji i/lub pokrycia kosztów usług nie opisanych w niniejszych OWU.
- 13. W przypadku świadczenia "Pierwsza informacja medyczna" udzielona informacja medyczna nie stanowi porady medycznej.
- 14. W zakresie wszystkich świadczeń "Pomoc medyczna" Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku:
  - a. chorób lub obrażeń ciała o powierzchniowym i łagodnym charakterze, które nie uniemożliwiają kontynuowania podróży ubezpieczonym Pojazdem;
  - b. obrażeń ciała, chorób i stanów patologicznych będących konsekwencją użycia toksyn, narkotyków i środków odurzających oraz leków nie przepisanych przez lekarza;
  - c. chorób przewlekłych, powodujących uszkodzenia neurologiczne, zaburzenia oddechowe, krążeniowe, nerkowe i krwiotwórcze, o których Ubezpieczony wiedział przed wyruszeniem w podróż;
  - d. nawrotów chorób, o których Ubezpieczony wiedział przed wyruszeniem w podróż i okresu rekonwalescencji - o ile istniały przeciwwskazania do podróżowania ubezpieczonym Pojazdem.
- 15. Z zakresu świadczeń „Pomoc medyczna” wyłączone są wszystkie świadczenia i koszty związane ze zdarzeniami będącymi wynikiem:
  - a. chorób psychicznych uprzednio leczonych stacjonarnie,
  - b. nieszczęśliwych wypadków lub chorób zaistniałych w Polsce.
- 16. Z zakresu świadczeń „Pomoc medyczna” wyłączone są z koszty:
  - a. szczepień obowiązkowych na terenie danego państwa,
  - b. leczenia stomatologicznego i protetyki stomatologicznej,
  - c. operacji plastycznych wszelkiego rodzaju.
- 17. Odrzucenie przez Ubezpiezonego decyzji Lekarza Centrum Alarmowego Assistance bądź samowolne



podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami Lekarza Centrum Alarmowego Assistance pociąga za sobą utratę prawa do świadczeń "Pomoc medyczna".

## POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE

### § 9

1. W celu umożliwienia Ubezpieczycielowi spełnienia świadczenia assistance, Ubezpieczony, Ubezpieczony Główny, Ubezpieczający lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest zawiadomić Centrum Alarmowe Assistance o Zdarzeniu assistance nie później niż 48 godzin od jego zaistnienia, telefonując pod numer wskazany w Dokumencie ubezpieczenia, oraz podając następujące informacje:
  - numer Dokumentu ubezpieczenia i okres ubezpieczenia,
  - zakres ubezpieczenia (opcja/wariant ubezpieczenia),
  - imię i nazwisko Ubezpieczonego,
  - imię i nazwisko lub nazwę firmy Ubezpieczającego oraz imię i nazwisko Ubezpieczonego Głównego,
  - numer telefonu do dalszych kontaktów,
  - miejsce zdarzenia wraz ze szczegółowymi informacjami o miejscu położeniu Pojazdu,
  - rodzaj Pojazdu (ciężarówka, autokar, ciągnik siodłowy, naczepa, przyczepa, dostawczy) – dotyczy obu elementów zestawu drogowego,
  - markę, typ, VIN i numer rejestracyjny Pojazdu - dotyczy obu elementów zestawu drogowego,
  - krótki opis zaistniałego zdarzenia,
  - informacje na temat ładunku lub wiezionych pasażerów, które mogą mieć znaczenie dla właściwej organizacji świadczeń assistance.
2. W celu umożliwienia Centrum Alarmowemu Assistance spełnienia świadczenia „Transport medyczny”, o którym mowa w niniejszych OWU, Ubezpieczony, Ubezpieczony Główny, Ubezpieczający lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest do zapewnienia zespołowi medycznemu lub innym osobom uprawnionym przez Ubezpieczyciela dostępu do wszelkich informacji pozwalających na ocenę stanu zdrowia Ubezpieczonego i celowości transportu medycznego.
3. W wyjątkowych przypadkach, kiedy realizacja świadczenia „Holowania Pojazdu” w razie Wypadku przez Centrum Alarmowe Assistance nie jest możliwa wskutek interwencji policji lub służb autostradowych narzucających skorzystania w tym zakresie z usługodawcy, którego usługa nie może być bezpośrednio opłacona przez Centrum Alarmowe Assistance, Ubezpieczony, który po dokonaniu zgłoszenia telefonicznego, o którym mowa w ust. 1, uzgodni to szczegółowo z Centrum Alarmowym Assistance przed podjęciem jakichkolwiek działań lub zleceń powodujących powstanie kosztów, może otrzymać od Ubezpieczyciela zwrot zatwierdzonych wcześniej telefonicznie przez Centrum Alarmowym Assistance kosztów usługi Holowania Pojazdu, zorganizowanej w ten sposób przez Ubezpieczonego w zakresie określonym w OWU i maksymalnie do wysokości ich limitów, pod warunkiem ich udokumentowania oryginalnymi fakturami. Faktury te powinny być przesłane na adres Ubezpieczyciela wraz z pisemnym, uzasadnionym wnioskiem.
4. Koszty nieuzgodnione i niezatwierdzone wcześniej przez Centrum Alarmowe Assistance nie będą zwracane, nawet jeśli mieszczą się w granicach świadczenia Holowania Pojazdu na podstawie niniejszego OWU.
5. Każdy przypadek ewentualnej refundacji kosztów powinien zostać uzgodniony z Centrum Alarmowym.
6. W przypadku uzgodnionej z Centrum Alarmowym refundacji kosztów - w celu uzyskania zwrotu poniesionych kosztów Ubezpieczający lub Ubezpieczony Główny zobowiązany jest dostarczyć faktury lub rachunki wskazujące poniesione koszty.
7. Ubezpieczający lub Ubezpieczony Główny każdorazowo informuje też Ubezpieczyciela czy przedmiot ubezpieczenia jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u innego ubezpieczyciela. .

8. Ubezpieczony, Ubezpieczony Główny, lub Ubezpieczający zobowiązany jest użyć wszelkich środków jakimi dysponuje, aby ograniczyć zwiększenie się skutków Zdarzenia assistance.
9. Jeżeli Ubezpieczony lub Ubezpieczony Główny umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełni obowiązków określonych powyżej i naruszenie ww. obowiązków przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku, Ubezpieczyciel ma prawo odpowiedniego zmniejszenia wysokości świadczenia assistance.

## **ROSZCZENIA REGRESOWE**

### **§ 10**

1. Z dniem poniesienia przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance, o których mowa w niniejszych OWU, roszczenia Ubezpieczającego, Ubezpiezonego Głównego lub Ubezpiezonego, przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za zdarzenie powodujące konieczność udzielenia świadczenia przechodzą z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości kosztów poniesionych przez niego świadczeń.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpiezonego do osób najbliższych oraz za które Ubezpieczony lub Ubezpieczony Główny ponosi odpowiedzialność.
3. Jeżeli Ubezpieczający, Ubezpieczony Główny lub Ubezpieczony skutecznie zrzekł się roszczenia odszkodowawczego w stosunku do sprawcy szkody w całości lub w części, Ubezpieczyciel może żądać zwrotu odpowiednio całości lub części poniesionych kosztów świadczeń assistance.
4. Ubezpieczający, Ubezpieczony Główny i Ubezpieczony zobowiązani są do udzielania Ubezpieczycielowi wszelkich informacji, dostarczenia dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności koniecznych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

## **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

### **§ 11**

1. Niniejsze postępowanie reklamacyjne określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Klienta, dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikające z niniejszych OWU, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a. osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
    - b. przesyłką pocztową na adres:  
**Dział Jakości**  
**Inter Partner Assistance Polska Sp. z o.o.**  
**ul. Giełdowa 1**  
**01-211 Warszawa,**
  - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: [quality@axa-assistance.pl](mailto:quality@axa-assistance.pl)
  - 3) telefonicznie pod numerem wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia właściwym dla zgłoszenia Zdarzenia assistance.
3. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:
  - a. pełen adres korespondencyjny lub
  - b. adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
  - c. wskazanie umowy ubezpieczenia,
  - d. opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
  - e. oczekiwane działania.
4. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący Reklamację zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel, w celu jej rozpatrzenia.

5. 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.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 Ubezpieczyciel:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
7. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres korespondencyjny wskazany w ust. 3 lit a) chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 3 lit b).
8. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczyciel jest język polski.
9. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze OWU właściwym jest prawo polskie.
10. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego.
11. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia.
12. 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/>.
13. 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.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji klienta o którym mowa w ust. 13, i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel, w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
15. Niezależnie od postanowień niniejszej procedury Klient może złożyć odwołania od stanowiska Ubezpieczyciela w ramach wewnętrznej procedury. Odwołania takie składa się w następujący sposób:
  - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: [quality@axa-assistance.pl](mailto:quality@axa-assistance.pl)
  - 2) w formie pisemnej;
    - a. osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
    - b. przesyłką pocztową na adres:  
Dział Jakości  
Inter Partner Assistance Polska Sp. z o.o.  
ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa,
  - 3) telefonicznie pod numerem wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia właściwym dla zgłoszenia Zdarzenia assistance.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 12

1. Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszą umową ubezpieczenia będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego Głównego lub Ubezpiezonego, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę Ubezpieczającego, Ubezpiezonego Głównego lub

Ubezpieczonego przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

2. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski nie będące Reklamacją składane przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego Głównego lub Ubezpieczonego w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub na adres e-mail i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
3. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu zostaną rozpatrzone w terminie do 30 dni licząc od daty ich wpływu do Ubezpieczyciela.
4. Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną będą przesyłane na adresy Ubezpieczającego, Ubezpieczonego Głównego lub Ubezpieczonego wskazane w Dokumencie ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający, Ubezpieczony Główny oraz Ubezpieczony obowiązani są informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie adresu.
6. Niniejsze OWU zatwierdzone zostały Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 35/2022 z dnia 28 lipca 2022 r. i mają zastosowania do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 października 2022 r.

Jan Čupa



Dyrektor Generalny  
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce