



**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
POMOCY W PODRÓŻY
ASSISTANCE**

KARTA INFORMACYJNA *)

DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA POMOCY W PODRÓŻY ASSISTANCE

LP	Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 13, § 14, § 15, § 22, § 23.

*) Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne	3
Definicje	3
Przedmiot ubezpieczenia i zakres terytorialny	3
Warianty ubezpieczenia	3
Pomoc informacyjna	5
Pomoc serwisowa	5
Pomoc w podróży	5
Pomoc na rzecz Poszkodowanego	6
Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa	6
Zawarcie umowy ubezpieczenia	6
Składka ubezpieczeniowa	6
Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa	7
Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem	7
Roszczenia regresowe	7
Rozpatrywanie reklamacji oraz rozwiązywanie sporów	7
Postanowienia końcowe	8

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA POMOCY W PODRÓŻY ASSISTANCE

Postanowienia ogólne

§ 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia Pomocy w podróży Assistance, zwane dalej „OWU” stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” zwane dalej „Towarzystwem” z podmiotami będącymi jego członkami, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
- Na podstawie OWU zawierane są umowy ubezpieczenia jako uzupełnienie ochrony udzielanej przez Towarzystwo w ramach umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (ubezpieczenie OC) lub ubezpieczenia autocasco.
- Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na własną rzecz lub na cudzy rachunek. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego odnoszą się do Ubezpieczonego, z wyjątkiem obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej. Zarzut Towarzystwa mający wpływ na jego odpowiedzialność może być podniesiony również przeciwko Ubezpieczonemu.
- W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone w formie pisemnej postanowienia odmienne od ustalonych w OWU.
- Towarzystwo realizuje wszelkie świadczenia wynikające z OWU przez przedstawiciela Towarzystwa. Kontakt telefoniczny do przedstawiciela podany jest w dokumencie ubezpieczenia.

Definicje

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszych OWU oznaczają:

- Awaria** – każde unieruchomienie pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego. Pojęcie awarii obejmuje także niesprawność:
 - akumulatora,
 - ogumienia,
 - oświetlenia pojazdu, z wyjątkiem przepalenia się żarówek,
 - wycieraczek,
 - pasów bezpieczeństwa,
 - alarmu,oraz unieruchomienie pojazdu na skutek:
 - zatrzaśnięcia kluczyków wewnątrz pojazdu lub uszkodzenia kluczyków,
 - braku paliwa lub zatankowania niewłaściwego paliwa.
- CAA** – Centrum Alarmowe Assistance - podmiot, który w imieniu Towarzystwa organizuje wykonanie usług assistance dla Ubezpieczonych.
- Franszyza kilometrowa** – odległość od miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, poniżej której ubezpieczonemu nie przysługuje świadczenie assistance.
- Kierowca** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania pojazdem i upoważniona do jego używania, kierująca pojazdem w czasie wypadku lub awarii.
- Klient** – Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia.

- Kradzież pojazdu** – zabór pojazdu w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju w rozumieniu przepisów kodeksu karnego; pojęcie to nie obejmuje przywłaszczenia oraz przypadku, gdy sprawca wszedł w posiadanie klucza służącego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za zgodą lub przy braku sprzeciwu osoby uprawnionej do używania pojazdu.
- Miejsce zamieszkania** – adres na terytorium Polski, wpisany w dokumencie ubezpieczenia.
- Organizacja naprawy** – umówienie wizyty w warsztacie wybranym przez Ubezpieczającego.
- Pasażer** – osoba przewożona pojazdem w czasie wypadku, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
- Pojazd** – pojazd dopuszczony do ruchu na drogach publicznych i posiadający ważne badania techniczne, objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU.
- Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
- Szkoda** – zdarzenie, w związku z którym po stronie Towarzystwa powstaje obowiązek zorganizowania pomocy i pokrycia kosztów świadczeń.
- Ubezpieczony** – kierowca oraz pasażerowie pojazdu w liczbie nie większej niż liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym tego pojazdu.
- Unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu, który na skutek wypadku, awarii lub kradzieży części pojazdu lub wyposażenia nie może być użytkowany na drogach publicznych.
- Usługi assistance lub świadczenie assistance** – świadczenie wynikające z OWU
- Wypadek** – następujące zdarzenia, w wyniku których pojazd uległ unieruchomieniu:
 - wypadek drogowy lub kolizja z udziałem innych uczestników ruchu drogowego,
 - pozostałe wypadki lub kolizje powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz pojazdu,
 - uszkodzenie pojazdu przez osoby trzecie,
 - pożar, wybuch, osmalenie,
 - huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawina lub inne siły przyrody,
 - nagle działanie czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz pojazdu.

Przedmiot ubezpieczenia i zakres terytorialny

§ 3

- Na podstawie OWU Towarzystwo udziela ochrony ubezpieczeniowej obejmującej następujące rodzaje pojazdów:
 - samochody osobowe,
 - samochody osobowo-ciężarowe,
 - samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,
 - motocykle, motorowery.
- W ramach ubezpieczenia Ubezpieczony korzysta ze świadczeń assistance, których koszt pokrywa Towarzystwo, natomiast nie otrzymuje żadnych świadczeń pieniężnych.

§ 4

Towarzystwo udziela ochrony ubezpieczeniowej kierowcy i pasażerom pojazdu w czasie podróży na terytorium Unii Europejskiej oraz Islandii, Szwajcarii, Norwegii, Albanii, Serbii, Czarnogóry, Macedonii, Bośni i Hercegowiny.

Warianty ubezpieczenia

§ 5

- Ochrona ubezpieczeniowa może być udzielona w jednym z trzech niżej wymienionych wariantów:
 - Standard,
 - Premium,
 - Superior.
- W wariancie Standard Towarzystwo udziela ochrony w razie wypadku zaistniałego w odległości powyżej 10 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
- W wariantach Premium i Superior Towarzystwo udziela ochrony w razie wypadku, awarii lub kradzieży pojazdu.

§ 6

W wariantcie **STANDARD** Towarzystwo zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:

- 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
 - b) dla osób poszkodowanych w wypadku z winy kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
- 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) holowanie lub transport pojazdu,
- 3) pomoc w podróży obejmującą: wynajem pojazdu zastępczego klasy A maksymalnie na 3 doby dla Ubezpieczonego w razie wypadku na terenie Polski

Tabela nr 1 – Zakres świadczeń w wariantcie **STANDARD**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy.	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów oraz wypożyczalni samochodów	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa – powyżej 10 km od miejsca zamieszkania			
Naprawa na miejscu zdarzenia	TAK Limit 400 PLN ¹ / 200 EUR ²	NIE	NIE
Holowanie lub transport	łącznie na naprawę i holowanie	NIE	NIE
Pomoc w podróży			
Wynajem pojazdu zastępczego klasy A, maksymalnie na 3 doby, na terenie Polski	TAK	NIE	NIE

§ 7

1. W wariantcie **PREMIUM** Towarzystwo zapewnia następujące rodzaje świadczeń:

- 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
 - b) dla osób poszkodowanych w wypadku z winy kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
 - 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) organizację naprawy,
 - c) holowanie lub transport pojazdu,
 - d) zorganizowanie parkingu,
 - e) zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 100 EUR,
 - f) dostarczenie paliwa 1 raz w 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia;
 - 3) pomoc w podróży obejmującą:
 - a) zakwaterowanie w hotelu 3-gwiazdkowym przez maksymalnie 2 doby,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego klasy B na maksymalnie 3 doby,
 - c) pokrycie kosztów powrotu do miejsca zamieszkania (pociąg lub autobus) albo kontynuacji podróży.
2. Skorzystanie z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3 wyklucza skorzystanie z pozostałych.

Tabela nr 2 – Zakres świadczeń w wariantcie **PREMIUM**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy.	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów oraz wypożyczalni samochodów	TAK	TAK	TAK
W razie wypadku za granicą – informacje dotyczące formalności przy zgłaszaniu szkody.	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa			
Naprawa na miejscu zdarzenia	TAK Limit 1000 PLN ¹ / 400 EUR ² łącznie		nie dotyczy
Holowanie lub transport	na naprawę i holowanie		nie dotyczy
Organizacja naprawy	TAK bez pokrycia kosztów		nie dotyczy
Zorganizowanie parkingu	TAK Limit 100 PLN ¹ / 50 EUR ²		nie dotyczy
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą	TAK Limit 100 EUR		nie dotyczy
Dostarczenie paliwa (1 raz w okresie ubezpieczenia)	nie dotyczy	TAK	nie dotyczy
Pomoc w podróży			
Zakwaterowanie w hotelu 3-gwiazdkowym przez maksymalnie 2 doby	120 PLN ¹ /60 EUR ² osoba/doba (łącznie limit za dobę 600 PLN ¹ / 300 EUR ²)	TAK Limit	
Dojazd do hotelu		Franszyza 100 km	
Wynajem pojazdu zastępczego klasy B maksymalnie na 3 doby, z podstawieniem	TAK	TAK	TAK
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	TAK	TAK

§ 8

1. W wariantcie **SUPERIOR** Towarzystwo zapewnia następujące rodzaje świadczeń:

- 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
 - b) dla osób poszkodowanych w wypadku z winy kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
 - 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) organizację naprawy,
 - c) holowanie lub transport pojazdu,
 - d) zorganizowanie parkingu,
 - e) zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 100 EUR,
 - f) dostarczenie paliwa 1 raz w ciągu 12-miesięcznego okresie ubezpieczenia;
 - 3) pomoc w podróży obejmującą:
 - a) zakwaterowanie w hotelu 3-gwiazdkowym przez maksymalnie 4 doby, bez łącznego limitu na wszystkie osoby,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego tej samej klasy co pojazd ubezpieczony na okres do 10 dni, po uprzednim wykonaniu usługi holowania albo po kradzieży pojazdu,
 - c) pokrycie kosztów powrotu do miejsca zamieszkania (pociąg, autobus) albo kontynuacji podróży.
2. Skorzystanie z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 3 wyklucza skorzystanie z pozostałych.

¹ Dla zdarzeń zaistniałych w Polsce
² Dla zdarzeń zaistniałych za granicą

Tabela nr 3 – Zakres świadczeń w wariantach SUPERIOR

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy.	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów oraz wypożyczalni samochodów	TAK	TAK	TAK
W razie wypadku za granicą – informacje dotyczące formalności przy zgłaszaniu szkody.	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa			
Naprawa na miejscu zdarzenia	Limit 2000 PLN ¹ / 600 EUR ²		nie dotyczy
Holowanie lub transport	łącznie na naprawę i holowanie		nie dotyczy
Organizacja naprawy	TAK bez pokrycia kosztów		nie dotyczy
Zorganizowanie parkingu	TAK Limit 100 PLN ¹ / 50 EUR ²		nie dotyczy
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą	TAK Limit 100 EUR		nie dotyczy
Dostarczenie paliwa (1 raz w okresie ubezpieczenia)	nie dotyczy	TAK	nie dotyczy
Pomoc w podróży			
Zakwaterowanie w hotelu 3-gwiazdkowym przez maksymalnie 4 doby	TAK 120 PLN ¹ / 90 EUR ² osoba/doba		
Dojazd do hotelu	Franszyza 100 km		
Wynajem pojazdu zastępczego tej samej klasy co ubezpieczony na okres do 10 dni, z podstawieniem	TAK po wykonaniu usługi holowania		TAK
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	TAK	TAK

Pomoc informacyjna

§ 9

- Przed podróżą ubezpieczonym pojazdem na zapytanie kierowcy CAA pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia udziela informacji związanych z podróżą dotyczących formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy.
- W trakcie podróży ubezpieczonym pojazdem na zapytanie kierowcy Towarzystwo udziela informacji dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów oraz sieci firm wynajmujących samochody.
- W razie wypadku ubezpieczonym pojazdem poza granicami Polski, Towarzystwo udziela osobom ubezpieczonym pomocy oraz informacji dotyczących formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej. Usługa realizowana jest tylko w wariantach PREMIUM i SUPERIOR.
- W razie wypadku CAA udziela kierowcy pojazdu poszkodowanego informacji o najbliższych warsztatach samochodowych oraz podmiotach świadczących usługi w zakresie holowania.

Pomoc serwisowa

§ 10

- Pomoc serwisowa obejmuje zorganizowanie i pokrycie (do wysokości określonych w tabelach 1-3 limitów) kosztów następujących świadczeń:
 - naprawa lub próba usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i dostarczonego paliwa), próby naprawy

unieruchomionego ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia, bez konieczności holowania lub transportu do najbliższego warsztatu. O podjęciu próby naprawy na miejscu zdarzenia decyduje wyłącznie CAA. W razie zakończonej powodzeniem próby usprawnienia na miejscu zdarzenia inne świadczenia nie przysługują. Towarzystwo nie pokrywa kosztów części zamiennych, napraw serwisowych, a także wszelkich diagnoz pojazdów wykonywanych przez zakład naprawczy.

- organizacja naprawy** – umówienie wizyty w wybranym przez Ubezpieczającego warsztacie, bez pokrycia kosztów naprawy. Świadczenie przysługuje, jeżeli nie podjęto próby naprawy na miejscu zdarzenia lub próba ta zakończyła się niepowodzeniem.
- holowanie lub transport pojazdu** – w przypadku braku możliwości naprawy na miejscu zdarzenia. Holowanie/transport przysługuje:
 - do najbliższego warsztatu mogącego dokonać prowizorycznej lub ostatecznej jego naprawy albo
 - na najbliższy parking strzeżony w przypadku, gdy najbliższy warsztat jest nieczynny. W takim przypadku (po ustaniu przyczyn, które uniemożliwiły transport ubezpieczonego pojazdu bezpośrednio do najbliższego warsztatu), Ubezpieczonemu przysługuje holowanie/transport ubezpieczonego pojazdu do tego warsztatu albo
 - do dowolnego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż 50 km w wariantach Standard, 300 km w wariantach Premium albo 600 km w wariantach Superior, przy czym nie przysługuje wówczas świadczenie określone w punkcie 4 niniejszego ustępu.
- zorganizowanie parkingu** – zorganizowanie i pokrycie kosztów parkowania unieruchomionego pojazdu na parkingu strzeżonym, położonym najbliżej warsztatu, w którym pojazd ma być naprawiany, wyłącznie do chwili, kiedy możliwe będzie holowanie lub przetransportowanie tego pojazdu do warsztatu, z uwzględnieniem limitów czasowych i cenowych określonych w tabeli 2 i 3.
- Limit na koszty holowania i naprawę dotyczy łącznie kosztów naprawy na drodze i kosztów ewentualnego holowania lub transportu.
- Jeżeli unieruchomienie pojazdu nastąpiło na autostradzie i Ubezpieczony korzysta z pomocy specjalnych służb drogowych nie działających na zlecenie Towarzystwa, koszty pomocy pokrywa we własnym zakresie. Koszty te są zwracane przez Towarzystwo w ramach limitu określonego w tabeli 1, 2 lub 3 po powrocie do kraju, w terminie do 30 dni po przedłożeniu oryginalnych rachunków – w przeliczeniu na PLN wg średniego kursu NBP z dnia wypłaty.
- Dodatkowo, poza świadczeniami określonymi w ust. 1, w przypadku zdarzenia za granicą na pisemny wniosek właściciela pojazdu Towarzystwo organizuje i pokrywa **koszt złomowania pojazdu** w kraju, na terytorium którego doszło do zdarzenia.
- W przypadku braku paliwa uniemożliwiającego kontynuowanie jazdy, Towarzystwo **organizuje dostarczenie paliwa** w ilości umożliwiającej dotarcie do najbliższej stacji paliw. Towarzystwo nie pokrywa kosztów paliwa. Świadczenie przysługuje jeden raz w okresie ubezpieczenia.

Pomoc w podróży

§ 11

- Pomoc w podróży polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów (do wysokości limitów określonych odpowiednio w tabelach 1, 2 i 3) następujących świadczeń:
 - nocleg w hotelu trzygwiazdkowym** wraz z dojazdem do niego (nie dotyczy wariantu Standard),
 - wynajem oraz podstawienie pojazdu zastępczego.** Towarzystwo nie pokrywa kosztów paliwa, ubezpieczenia oraz opłat za autostrady i parkingi, a także kosztów związanych z wynajmem pojazdu, takich jak wniesienie zabezpieczenia, depozytu w postaci kaucji lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu,
 - powrót do miejsca zamieszkania kierowcy i pasażerów lub koszty kontynuacji podróży** do miejsca docelowego pociągiem I klasy lub autobusem – przy czym koszty kontynuacji podróży są pokrywane, jeżeli odległość między miejscem zdarzenia, a miejscem docelowym nie przekracza odległości do miejsca zamieszkania (nie dotyczy wariantu Standard).
- Świadczenia wymienione w ust. 1 przysługują, gdy usunięcie przyczyny unieruchomienia pojazdu lub odzyskanie go i przekazanie Ubezpieczonemu po kradzieży nie może być zrealizowane tego samego dnia, w którym dane zdarzenie nastąpiło. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do skorzystania wyłącznie z jednego z wymienionych w ust. 1 świadczeń.

¹ Dla zdarzeń zaistniałych w Polsce
² Dla zdarzeń zaistniałych za granicą

Pomoc na rzecz Poszkodowanego

§ 12

1. W ramach zawartej umowy ubezpieczenia (niezależnie od wariantu ubezpieczenia assistance) wprowadza się dodatkowo możliwość skorzystania ze świadczeń assistance przez innego, niż Ubezpieczony, uczestnika wypadku / kolizji, będącego Poszkodowanym w wypadku / kolizji spowodowanym przez Ubezpieczonego, na terenie Polski.
2. Pomoc obejmuje następujące rodzaje świadczeń:
 - 1) holowanie pojazdu Poszkodowanego – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania do najbliższego warsztatu samochodowego lub na najbliższy parking strzeżony, na odległość nie większą niż 50 km, na terenie Polski,
 - 2) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego – zorganizowanie i pokrycie kosztów pojazdu zastępczego klasy A maksymalnie na 1 dobę, na terenie Polski, o ile nie jest możliwe kontynuowanie jazdy uszkodzonym pojazdem.
3. Skorzystanie ze świadczeń, o których mowa w ust. 2 możliwe jest, o ile w chwili zgłoszenia wypadku / kolizji do Centrum Alarmowego Assistance odpowiedzialność Ubezpieczonego za spowodowanie wypadku / kolizji nie będzie budziła wątpliwości.
4. Pomoc na rzecz Poszkodowanego udzielana jest w odniesieniu do pojazdów osobowych, osobowo-ciężarowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5t, motocykli i motorowerów, o ile Poszkodowany posiada odpowiednie uprawnienia do kierowania pojazdem.
5. Poszkodowany może skorzystać wyłącznie ze świadczeń assistance, których koszt pokrywa Towarzystwo, natomiast nie otrzymuje żadnych świadczeń pieniężnych.
6. Przyznanie Poszkodowanemu świadczeń na podstawie umowy ubezpieczenia Pomocy w podróży Assistance, nie przesądza o odpowiedzialności Towarzystwa za skutki wypadku/kolizji.

Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa

§ 13

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolnione z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego, nawet jeżeli mieszczą się one w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych warunkach, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową – z zastrzeżeniem § 10 ust 3.
2. Towarzystwo nie zwraca kosztów poniesionych bezpośrednio przez ubezpieczonego kierowcę lub pasażera również w przypadku, gdy zgłoszenie zdarzenia do CAA nie było możliwe z przyczyn innych niż leżące po stronie CAA.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolnione ze zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z zajęciem zdarzenia objętego ochroną assistance, gdy zgłosił zdarzenie objęte ochroną assistance do CAA później niż 12 godzin od jego zaistnienia.

§ 14

1. Towarzystwo nie organizuje i nie pokrywa kosztów świadczeń wymienionych w OWU, jeżeli:
 - 1) awaria lub wypadek zaistniał przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
 - 2) Ubezpieczony w sytuacji, o której mowa w § 21 ust. 2 nie przedstawi na żądanie przedstawiciela CAA, przed uzyskaniem pomocy, oryginału ważnego dokumentu ubezpieczenia assistance,
 - 3) udzielenie świadczeń zostało uniemożliwione przez działania sił wyższych, takich jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria urządzeń telekomunikacyjnych lub ich brak.
2. Towarzystwo nie udziela świadczeń przewidzianych w OWU w stosunku do żadnej z przewożonych osób, jeżeli ich liczba w chwili wypadku lub awarii przekracza liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
3. Ponadto Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia spowodowane:
 - 1) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - 2) katastrofą nuklearną lub działaniami radioaktywnymi, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, epidemią lub pandemią,
 - 3) samookaleczeniem lub samobójstwem Ubezpieczonego,
 - 4) utrzymaniem pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacją niezgodną z zaleceniami producenta,
 - 5) uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,

- 6) w związku z kierowaniem pojazdem przez kierowcę po użyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków ograniczających zdolność do kierowania pojazdami mechanicznymi albo przez kierowcę nieposiadającego wymaganego prawem kraju zdarzenia prawa jazdy oraz w przypadku, gdy kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia.
4. Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa nie są objęte pojazdy:
 - 1) wykorzystywane do odpłatnego przewozu towarów lub osób,
 - 2) wykorzystywane do nauki lub treningu jazdy,
 - 3) wykorzystywane do wynajmu przez wypożyczalnię samochodów,
 - 4) służące jako rekwizyty,
 - 5) uczestniczące w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez.
5. Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa nie są objęte osoby przeżożone za opłatą oraz autostopowicze.
6. Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte zdarzenia polegające na:
 - 1) unieruchomieniu pojazdu wskutek jego przeładowania,
 - 2) awariach powtarzających się więcej niż dwukrotnie w okresie ubezpieczenia, których naprawa była organizowana przez Towarzystwo.

§ 15

1. Towarzystwo nie pokrywa:
 - 1) kosztów naprawy pojazdu w warsztatach,
 - 2) konserwacji i eksploatacji pojazdu, w tym kosztów paliwa i części zamiennych,
 - 3) kosztów badań technicznych pojazdu, opłat za prom, opłat celnych i drogowych, mandatów, dodatkowych ubezpieczeń,
 - 4) kosztów zakupu lub dorobienia kluczyków oraz zakupu kół albo opon,
 - 5) osobnego transportu ładunku przewożonego w pojeździe lub ciągniętej przez pojazd przyczepie,
 - 6) transportu zwierząt i płatnego nadbagażu,
 - 7) wyżywienia w trakcie podróży,
 - 8) kosztów wynikających z utrzymywania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta.
2. Świadczenie holowania lub transportu pojazdu nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów załadunku, rozładunku lub zbierania towarów rozsypanych lub rozlanych na skutek wypadku, ani ich transportu względnie magazynowania, porządkowania terenu lub drogi.
3. Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte przedmioty pozostawione w pojeździe na czas holowania.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 16

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na pisemny wniosek Ubezpieczającego, sporządzony na formularzu Towarzystwa.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia Towarzystwo potwierdza dokumentem ubezpieczenia assistance.
3. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytywało w formularzu wniosku albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach.
4. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 3, niezwłocznie po powzięciu o nich wiadomości.
5. Jeżeli umowa zawierana jest przez przedstawiciela, obowiązek o którym mowa w ust. 3 ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
6. W przypadku ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki określone w ust. 3 i 4 spoczywają także na Ubezpieczonym, jeżeli wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

§ 17

1. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia Ubezpieczający lub jego przedstawiciel ma obowiązek przedstawić:
 - 1) dowód osobisty lub inny dokument tożsamości,
 - 2) dowód rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu.
2. Obowiązek przedstawienia dokumentów wymienionych w ust. 1 pkt dotyczy również kontynuacji umowy ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 18

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia.

2. Wysokość składki jest stała, niezależnie od okresu ubezpieczenia.
3. Przy wyliczaniu składki nie stosuje się żadnych zniżek i zwyczaj.
4. Składka jest płatna przy zawarciu umowy – jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.
5. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej – w przypadku płatności składki gotówką – uważa się dzień, w którym należna składka ubezpieczeniowa została wpłacona w kasie Towarzystwa lub przyjęta przez agenta ubezpieczeniowego Towarzystwa.
6. W przypadku płatności składki przelewem bankowym – za dzień zapłaty składki uważa się dzień złożenia polecenia przelewu, o ile na rachunku zlecającego znajdowały się odpowiednie środki.

§ 19

W przypadku wygaśnięcia umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, przy zachowaniu poniższych postanowień:

- 1) zwrot składki następuje na pisemny wniosek Ubezpieczającego, po przedłożeniu dokumentu ubezpieczenia assistance oraz dokumentu potwierdzającego podstawę rozwiązania umowy ubezpieczenia autocasco lub odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu.
- 2) zwrot składki przysługuje za każdy niewykorzystany dzień ochrony (pro rata).

Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa

§ 20

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres roczny zgodny z okresem ubezpieczenia OC lub ubezpieczenia AC, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W wariantach Premium i Superior umowa ubezpieczenia może być zawarta w trakcie trwania umowy ubezpieczenia OC lub AC, przy czym data expiracji umowy ubezpieczenia Assistance musi odpowiadać dacie expiracji umowy OC lub AC.
3. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od daty podanej w umowie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po opłaceniu całości składki.
4. Odpowiedzialność Towarzystwa z tytułu umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU ustaje:
 - 1) z upływem okresu, na jaki została zawarta umowa,
 - 2) w wariantach Premium i Superior – z dniem przeniesienia prawa własności pojazdu lub rozwiązania umowy ubezpieczenia OC lub AC,
 - 3) w wariantach Standard – w przypadku ustania odpowiedzialności Towarzystwa z tytułu ubezpieczenia OC lub AC.
5. Ubezpieczający może odstąpić od zawartej umowy ubezpieczenia, jeżeli umowa jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy. Odstąpienie od umowy może być dokonane w okresie 30 dni od daty zawarcia umowy, a w przypadku przedsiębiorców – 7 dni od daty zawarcia umowy.

Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

§ 21

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż **12 godzin** od zaistnienia zdarzenia, skontaktować się z czynnym całą dobę CAA, pod numerem telefonu zamieszczonym w dokumencie ubezpieczenia;
 - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia świadczeń assistance, a w szczególności:
 - a) swoje imię, nazwisko i adres zamieszkania,
 - b) imię, nazwisko i adres właściciela pojazdu lub Ubezpieczającego,
 - c) markę, typ i model pojazdu oraz jego numer rejestracyjny,
 - d) wariant ubezpieczenia, numer dokumentu ubezpieczenia assistance oraz okres na jaki zawarta została umowa ubezpieczenia,
 - e) dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i numer telefonu, pod którym CAA może się skontaktować z Ubezpieczonym lub jego przedstawicielem,
 - f) opis zdarzenia objętego ubezpieczeniem i rodzaj potrzebnej pomocy,
 - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami CAA,
 - 4) podjąć odpowiednie środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu zdarzenia, starać się o złagodzenie skutków zdarzenia oraz zapewnienie pomocy lekarskiej osobom poszkodowanym, jak również zabezpieczyć ich mienie.

2. W przypadku zaistnienia wątpliwości co do uprawnień Ubezpieczonego do korzystania ze świadczeń assistance lub w przypadku gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodnie z informacjami posiadanymi przez Towarzystwo, Ubezpieczony na żądanie przedstawiciela CAA zobowiązany jest okazać oryginał ważnego dokumentu ubezpieczenia assistance.

§ 22

1. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w § 21, a miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności Towarzystwa lub rozmiar szkody, Towarzystwo może odmówić spełnienia świadczenia assistance.
2. W celu umożliwienia Towarzystwu spełnienia świadczeń assistance, Ubezpieczony lub jego przedstawiciel zobowiązany jest do zapewnienia CAA dostępu do wszelkich informacji pozwalających na ocenę okoliczności zdarzenia objętego odpowiedzialnością Towarzystwa pod rygorem utraty prawa do korzystania z tych świadczeń.

Roszczenia regresowe

§ 23

1. Z chwilą pokrycia kosztów usługi lub zapłaty świadczenia na Towarzystwo przechodzą roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę do wysokości wypłaconych kwot.
2. Nie przechodzą na Towarzystwo roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający jest zobowiązany udzielić Towarzystwu niezbędnej pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczający bez zgody Towarzystwa zrzekł się roszczenia o odszkodowanie lub je ograniczył, Towarzystwo może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, Towarzystwu przysługuje prawo dochodzenia od Ubezpieczającego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Rozpatrywanie reklamacji oraz rozwiązywanie sporów

§ 24

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529),
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej klientów.
3. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.

§ 25

1. Właściwą jednostką organizacyjną Towarzystwa do rozpatrywania reklamacji jest jednostka określona w regulacjach wewnętrznych Towarzystwa, obowiązujących na dzień składania reklamacji.
2. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 2, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Na wniosek klienta, odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.

§ 26

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo roszczeń wynikających z reklamacji, osobom fizycznym, które są Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub Uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem

o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.) mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

2. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 27

1. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Postanowienia końcowe

§ 28

1. Zawiadomienia i oświadczenia, jakie w związku z umową ubezpieczenia składane są przez strony tej umowy powinny być dokonywane na piśmie i doręczane za pokwitowaniem lub przesyłane listem poleconym.
2. Przyjmuje się, że w razie nieodebrania korespondencji, pismo uważa się za doręczone z dniem, w którym Ubezpieczający miał możliwość zapoznania się z jego treścią. Za dzień ten przyjmuje się datę powtórnego awiza.

Podstawę obowiązywania niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia stanowi Uchwała Zarządu Towarzystwa nr 172/15 z dnia 16 września 2015 roku oraz Zarządzenie Prezesa Zarządu nr 44/15 z dnia 1 października 2015 roku.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów zawieranych od dnia 15 października 2015 roku.