



ubezpieczenia

Ogólne warunki ubezpieczenia



Assistance w Podróży

28.02.2020 r.

Spis treści

I. Postanowienia wstępne i definicje	2
II. Ubezpieczenie Assistance w Podróży	3
Przedmiot ubezpieczenia	3
Zawarcie umowy ubezpieczenia	3
Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela	3
Zakres ubezpieczenia	3
Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela	8
Składka	9
Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego	9
Zasady zwrotu kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego	10
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	10
III. Postanowienia końcowe	10
Zawiadomienia oraz oświadczenia woli	10
Sposób dochodzenia roszczeń, reklamacje	10
IV. Informacja prawna	11

Formularz do OWU

Informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r.
o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
Ogólne warunki ubezpieczenia Assistance w Podróży

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2.1 § 5.1 ust. 1 § 5.2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 6.1, 6.2 § 8.2 ust. 3 § 9.1 ust. 5

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

§ 1.1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Assistance w Podróż” (zwane dalej OWUA) stosuje się w umowach ubezpieczenia zawieranych przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. (zwana dalej Ubezpieczycielem) z osobami fizycznymi (zwanymi dalej Ubezpieczającymi), w zakresie obejmującym świadczenie usług assistance szczegółowo opisanych w § 5.1 i § 5.2.
2. Umowa ubezpieczenia „Assistance w Podróż” (zwana dalej „Umową ubezpieczenia”) może być zawarta przez Ubezpieczającego również na cudzy rachunek.
3. W porozumieniu z Ubezpieczającym, po dokonaniu indywidualnej oceny ryzyka w Umowie ubezpieczenia mogą być zastosowane postanowienia dodatkowe lub odmienne od określonych w OWUA.

§ 1.2

Pojęcia użyte w niniejszych OWUA otrzymują znaczenie określone zgodnie z poniższymi definicjami:

1. **awaria** – zdarzenie losowe powodujące unieruchomienie pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, pneumatycznego, hydraulicznego, elektrycznego lub elektronicznego (w tym awarie alarmu), które miało miejsce w okresie ubezpieczenia; za awarię nie uważa się uszkodzenia ogumienia lub braku paliwa;
2. **brak paliwa** – unieruchomienie pojazdu w związku ze zużyciem, wyczerpaniem lub kradzieżą paliwa z pojazdu;
3. **CAA** – Centrum Alarmowe Assistance, tj. podmiot zajmujący się organizacją i świadczeniem usług określonych w OWUA w zakresie Ubezpieczenia „Assistance w Podróż”;
4. **choroba przewlekła** – zdiagnozowany przed zawarciem Umowy ubezpieczenia stan chorobowy, charakteryzujący się powolnym rozwojem oraz długookresowym przebiegiem, leczony stale lub okresowo lub będący przyczyną hospitalizacji bezpośrednio w okresie 12 miesięcy przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
5. **kierowca** – osoba kierująca pojazdem w momencie zajścia zdarzenia assistance;
6. **kradzież pojazdu** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona następujących czynów zabronionych: kradzieży (określonej w art. 278 kk), kradzieży z włamaniem (określonej w art. 279 kk), rozboju (określonego w art. 280 kk) lub zaboru w celu krótkotrwałego użycia (określonego w art. 289 kk), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu, jego części lub wyposażenia. Pojęcie kradzieży nie obejmuje przypadków, gdy sprawca wszedł w posiadanie klucza lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za przyzwoleniem lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innej osoby upoważnionej do używania pojazdu;
7. **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane wyłącznie przyczyną zewnętrzną, powstałe w okresie ubezpieczenia w związku z ruchem pojazdu, podczas wsiadania do lub wysiadania z pojazdu, podczas naprawy pojazdu na trasie jazdy lub podczas parkowania pojazdu, w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał uszkodzenia ciała wymagającego pomocy medycznej i zmuszającego go do przerwania podróży lub hospitalizacji, lub w następstwie którego Ubezpieczony zmarł;
8. **okres eksploatacji pojazdu** – okres liczony od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia;
9. **osoba bliska** – członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego, tj. rodzice, współmałżonek, dzieci (w tym również przysposobione) i rodzeństwo, osoba pozostająca z Ubezpieczonym w konkubinacie lub związku partnerskim;
10. **pasażer** – każda osoba podróżująca pojazdem w momencie zajścia zdarzenia assistance, z wyłączeniem osób przewożonych odpłatnie oraz autostopowiczów;
11. **placówka medyczna** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zakład opieki lecznictwa zamkniętego lub otwartego, którego zadaniem jest świadczenie poprzez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej, całodzienniej lub doraźnej opieki medycznej, leczenie lub wykonywanie zabiegów chirurgicznych. W rozumieniu OWUA za placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu

środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA, placówki rehabilitacyjnej lub ośrodka rehabilitacyjnego;

12. **pojazd** – wskazany w polisie samochód osobowy, którego okres eksploatacji w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia „Assistance w Podróż” nie przekracza 15 lat, dopuszczony do ruchu, posiadający ważne badania techniczne, zarejestrowany w Polsce, stosownie do przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym, a w przypadku umów zawieranych na okres określony w § 3.1 ust. 1 pkt 4) – dodatkowo niewykorzystywany do celów zarobkowych lub w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Pod tym pojęciem rozumie się także pojazdy z nadwoziem samochodów osobowych, zarejestrowane jako pojazdy ciężarowe oraz samochody terenowe o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony;
13. **szpital** – działający zgodnie z prawem zakład lecznictwa zamkniętego przeznaczony dla chorych, wymagających opieki leczniczej, zabiegów operacyjnych lub zabiegów diagnostycznych (zapewniający chorym całodobową opiekę średniego i wyższego personelu medycznego). W rozumieniu OWUA za szpital nie uważa się ośrodków opieki społecznej, ośrodków dla psychicznie chorych, hospicjów, ośrodków dla leczenia uzależnień od narkotyków, alkoholu i innych tego typu środków, ośrodków sanatoryjnych, placówek rehabilitacyjnych lub ośrodków rehabilitacyjnych, ośrodków wypoczynkowych oraz placówek i ośrodków SPA;
14. **świadczenie assistance** – należne z tytułu zajścia zdarzenia assistance świadczenie, określone w § 5.1 i § 5.2;
15. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła z Ubezpieczycielem Umowę ubezpieczenia;
16. **Ubezpieczony** – właściciel pojazdu, posiadacz pojazdu, kierowca lub pasażer pojazdu (odpowiednio do opisu poszczególnych świadczeń assistance);
17. **unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu, który uniemożliwia dalsze jego używanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego z powodu stanu technicznego, w jakim ten pojazd się znalazł w wyniku awarii, wypadku, braku paliwa lub uszkodzenia ogumienia, mających miejsce w okresie ubezpieczenia. Unieruchomienie pojazdu obejmuje sytuacje, kiedy pojazd nie może się poruszać samodzielnie, jak też wówczas, gdy zostały uszkodzone elementy wpływające na bezpieczeństwo, takie jak oświetlenie, hamulce, lusterka, pasy bezpieczeństwa. Unieruchomieniem pojazdu nie jest:
 - 1) unieruchomienie pojazdu, wynikające z przeładowania pojazdu polegającego na załadunku ponad dopuszczalną masę całkowitą pojazdu lub przekroczeniu gabarytów załadunku ponad dopuszczalny limit dla pojazdu lub przewożenia liczby osób ponad limit wynikający z dowodu rejestracyjnego pojazdu,
 - 2) odstawienie pojazdu do warsztatu naprawczego bez udziału CAA w celu dokonania napraw nie wynikających ze zdarzenia assistance, w tym wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych oraz usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania, wykonanie napraw blacharsko-lakierniczych lub montaż dodatkowego wyposażenia pojazdu,
 - 3) faktyczne uniemożliwienie ruchu pojazdu nie skutkujące powstaniem uszkodzeń technicznych pojazdu;
18. **uszkodzenie ogumienia** – brak powietrza w oponie lub oponach – z przyczyn, takich jak przebicie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle lub innych przyczyn, z powodu których uchodzi powietrze z opony lub dętki;
19. **warsztat partnerski** – warsztat współpracujący z Ubezpieczycielem w zakresie wstępnej likwidacji szkód oraz napraw pojazdów. Lista warsztatów partnerskich zamieszczona jest na stronie internetowej www.axa-direct.pl;
20. **wypadek** – zdarzenie niezależne od woli Ubezpieczonego, które miało miejsce w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej, w wyniku którego unieruchomieniu lub zniszczeniu uległ pojazd wskazany w polisie na skutek kolizji z udziałem innych uczestników ruchu drogowego (w tym kolizji z udziałem zwierząt), kolizji z przedmiotami i osobami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu, pożaru lub wybuchu wynikających z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz pojazdu, działania sił przyrody, działania osób trzecich;

21. **zdarzenie assistance** – zaistniałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej:
- 1) awaria, lub
 - 2) wypadek, lub
 - 3) brak paliwa, lub
 - 4) kradzież pojazdu, lub
 - 5) nieszczęśliwy wypadek, lub
 - 6) uszkodzenie ogumienia.

II. UBEZPIECZENIE ASSISTANCE W PODRÓŻY

Przedmiot ubezpieczenia

§ 2.1

Przedmiotem ubezpieczenia jest zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów świadczeń assistance wynikających z poszczególnych wariantów Umowy ubezpieczenia na rzecz Ubezpieczonych, w przypadku wystąpienia w okresie ubezpieczenia określonych w OWUA zdarzeń assistance i następstw zdarzeń assistance, objętych ochroną ubezpieczeniową w związku z korzystaniem z pojazdu.

§ 2.2

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w następujących wariantach, od których uzależniony jest zakres świadczeń assistance:
 - 1) WARIANT EKONOMICZNY;
 - 2) WARIANT STANDARDOWY;
 - 3) WARIANT PREMIUM.
2. Umowa ubezpieczenia w ramach wariantów, o których mowa w ust. 1, może zostać zawarta w następujących wariantach terytorialnych:
 - 1) POLSKA (PL);
 - 2) POLSKA i EUROPA (EUR), z wyłączeniem krajów byłego ZSRR, za wyjątkiem Litwy, Łotwy i Estonii.
3. Świadczenia assistance przysługujące w ramach poszczególnych wariantów, o których mowa w ust. 1 i 2 wskazane są w § 5.1 oraz w § 5.2 OWUA.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 3.1

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego na okres ubezpieczenia wynoszący odpowiednio:
 - 1) 7 dni, lub
 - 2) 15 dni, lub
 - 3) 30 dni, lub
 - 4) 1 rok.
2. Dane przekazywane przez Ubezpieczającego, o które Ubezpieczyciel zapytuje podczas składania wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, obejmują w szczególności:
 - 1) dane pojazdu;
 - 2) dane osobowe Ubezpieczającego;
 - 3) dane mające wpływ na wysokość składki, o których mowa w § 7.1 ust. 2.
3. Umowa ubezpieczenia jest zawarta po dostarczeniu Ubezpieczającemu OWUA, w tym pocztą elektroniczną, z dniem zapłacenia składki w terminie ustalonym przy składaniu wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia nie jest zawarta, a ochrona ubezpieczeniowa nie rozpoczyna się, jeżeli składka nie zostanie opłacona w terminie ustalonym przy składaniu wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
5. Umowa ubezpieczenia potwierdzana jest dokumentem ubezpieczenia wskazującym w szczególności zakres ubezpieczenia i okres ubezpieczenia ustalony przez Strony.
6. Na ten sam pojazd, w tym samym czasie może zostać zawarta tylko jedna Umowa ubezpieczenia.
7. Umowa ubezpieczenia, może być zawarta wyłącznie przy użyciu następujących form płatności:
 - 1) płatność gotówką u przedstawiciela Ubezpieczyciela uprawnionego, na podstawie stosownego pełnomocnictwa do jej pobierania;

- 2) płatność elektroniczna za pośrednictwem agenta rozliczeniowego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 4.1

1. Jeśli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie i pod warunkiem zapłacenia składki w ustalonym przez Strony terminie, nie późniejszym niż data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wygasa z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia oraz w innych przypadkach określonych w OWUA w § 10.1.
3. W razie zbycia pojazdu prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę pojazdu za przednią zgodą Ubezpieczyciela.
4. W razie przeniesienia praw, o których mowa w ust. 3, na nabywcę pojazdu przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy pojazdu, chyba że Strony za zgodą Ubezpieczyciela umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca pojazdu odpowiada solidarnie z nabywcą pojazdu za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili przejścia własności pojazdu na nabywcę.
5. Jeżeli prawa, o których mowa w ust. 4, nie zostały przeniesione na nabywcę pojazdu, Umowa ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia własności pojazdu na nabywcę.

Zakres ubezpieczenia

§ 5.1

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej dla następstw zdarzeń assistance objętych ochroną ubezpieczeniową w wariantach ubezpieczenia, o których mowa w § 2.2. ust. 1 i wariantach terytorialnych, o których mowa w § 2.2 ust. 2, wybranych przez Ubezpieczającego podczas zawierania Umowy ubezpieczenia, do wysokości określonej limitami odpowiedzialności dla poszczególnych świadczeń assistance wskazanych w Tabeli świadczeń i limitów oraz w § 5.2.
2. Użyte w Tabeli świadczeń i limitów skróty oznaczają zdarzenie assistance, określone w OWUA, których następstwa uprawniają do skorzystania z danego świadczenia assistance:

A – awaria; **W** – wypadek; **BP** – brak paliwa; **K** – kradzież pojazdu;

NW – nieszczęśliwy wypadek; **UO** – uszkodzenie ogumienia.

Ilekroć w Tabeli świadczeń i limitów umieszczono znak „—”, oznacza to, że dane świadczenie assistance nie przysługuje.

3. W razie, gdy w Tabeli świadczeń i limitów oraz § 5.2 nie wskazano limitu na zdarzenie assistance, oznacza to, że CAA pokrywa koszty świadczenia do wysokości faktycznych kosztów jego realizacji przez CAA.
4. Przeliczenie limitów podanych w euro w § 5.2 ust. 15, zostanie dokonane na walutę kraju, w którym realizowane jest świadczenie, według średniego kursu złotego ogłaszanego przez NBP w dniu realizacji świadczenia w stosunku do euro i waluty kraju, w którym realizowane jest świadczenie assistance.

§ 5.2

Ubezpieczyciel, za pośrednictwem CAA, w przypadku zdarzenia assistance określonego w Tabeli świadczeń i limitów, o której mowa w § 5.1, zorganizuje lub zorganizuje i pokryje koszty realizacji świadczeń assistance wskazanych w ww. Tabeli do wysokości limitów w niej określonych dla poszczególnych wariantów ubezpieczenia:

1. Naprawa na miejscu wypadku lub awarii

- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty naprawy pojazdu unieruchomionego w wyniku wypadku lub awarii, w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, o ile będzie to możliwe na miejscu zdarzenia;
- 2) O możliwości naprawy na miejscu zdarzenia decyduje obecny na miejscu przedstawiciel CAA;
- 3) W ramach świadczenia pokryte zostaną wyłącznie koszty dojazdu i robocizny przedstawiciela CAA (z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy);

Tabela świadczeń i limitów

Rodzaj świadczenia/usługi	Ekonomiczny	Standardowy	Premium
Naprawa na miejscu wypadku lub awarii	PL/EUR W, A	PL/EUR W, A	PL/EUR W, A
Holowanie pojazdu po wypadku	PL/EUR – 100 km W	PL/EUR – 150 km W	PL – bez limitu, EUR – 350 km W
Holowanie pojazdu po awarii	PL/EUR – 100 km A	PL/EUR – 150 km A	PL/EUR – 250 km A
Wymiana koła	PL/EUR UO	PL/EUR UO	PL/EUR UO
Nocleg dla podróżnych	PL/EUR – 2 doby W, A, K	PL/EUR – 3 doby W, A, K	PL/EUR – 3 doby W, A, K
Transport podróżnych	PL/EUR – maks. 100 km od miejsca zdarzenia W, A, K	PL/EUR – bez limitu km W, A, K	PL/EUR – bez limitu km W, A, K
Dostarczenie paliwa	PL/EUR BP	PL/EUR BP	PL/EUR BP
Samochód zastępczy	-	PL/EUR 2 doby – w wariancie 7 dni 3 doby – w wariancie 15, 30 dni i 1 rok W, A, K	PL/EUR – 3 doby W, A, K
Parkowanie pojazdu	-	PL/EUR – 3 doby W, A, K	PL/EUR – 3 doby W, A, K
Odbiór pojazdu	-	PL/EUR W, A, K	PL/EUR W, A, K
Złomowanie pojazdu	-	PL/EUR W, A, K	PL/EUR W, A, K
Transport zwłok	-	EUR NW	EUR NW
Usługa tłumacza przez telefon	-	EUR W, A, K, NW, BP, UO	EUR W, A, K, NW, BP, UO
Pomoc medyczna na terenie Polski	PL limity określone w § 5.2 ust. 14 NW	PL limity określone w § 5.2 ust. 14 NW	PL limity określone w § 5.2 ust. 14 NW
Pomoc medyczna za granicą	EUR limity określone w § 5.2 ust. 15 NW	EUR limity określone w § 5.2 ust. 15 NW	EUR limity określone w § 5.2 ust. 15 NW
Pomoc informacyjna, w tym telefoniczna informacja prawna	PL/EUR W, A, K, NW, BP, UO	PL/EUR W, A, K, NW, BP, UO	PL/EUR W, A, K, NW, BP, UO

- 4) W razie awarii pojazdu świadczenie naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia realizowane będzie pod warunkiem, że zdarzenie objęte ochroną miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
- 5) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariancie:
- EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie naprawy na miejscu wypadku oraz jedno świadczenie naprawy na miejscu awarii,
 - STANDARDOWYM – maksymalnie dwa świadczenia naprawy na miejscu wypadku oraz dwa świadczenia naprawy na miejscu awarii,
 - PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia naprawy na miejscu wypadku oraz dwa świadczenia naprawy na miejscu awarii. Jednakże w przypadku wariantu terytorialnego POLSKA ograniczenie co do ilości przysługującego świadczenia Naprawa na miejscu wypadku nie ma zastosowania.

2. Holowanie pojazdu po wypadku

- CAA zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu unieruchomionego w wyniku wypadku z zachowaniem limitów określonych w Tabeli świadczeń i limitów, jeżeli nie jest możliwe dokonanie jego naprawy na miejscu zdarzenia:
 - w wariancie EKONOMICZNYM – do najbliższego warsztatu danej marki w kraju zdarzenia assistance lub do wskazanego przez kierowcę warsztatu partnerskiego w Polsce,

- w wariantach STANDARDOWYM lub PREMIUM – do wskazanego przez kierowcę warsztatu mogącego dokonać naprawy pojazdu w kraju zdarzenia, albo do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce;

- Jeżeli holowanie pojazdu do warsztatu odbywa się poza godzinami pracy tego warsztatu i pojazd został przetransportowany na parking, Ubezpieczonemu przysługuje drugie holowanie pojazdu do warsztatu w ramach jednego zdarzenia assistance, z zastrzeżeniem, że limit kilometrowy wskazany w Tabeli świadczeń i limitów, obowiązuje łącznie dla obu holowań;
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariancie:
 - EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - STANDARDOWYM – maksymalnie dwa świadczenia,
 - PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia. Jednakże w przypadku wariantu terytorialnego POLSKA ograniczenie co do ilości przysługującego świadczenia Holowania pojazdu po wypadku nie ma zastosowania.

3. Holowanie pojazdu po awarii

- CAA zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu unieruchomionego w wyniku awarii z zachowaniem limitów określonych w Tabeli świadczeń i limitów, jeżeli nie jest możliwe dokonanie jego naprawy na miejscu zdarzenia:
 - w wariancie EKONOMICZNYM – do najbliższego warsztatu danej marki w kraju zdarzenia assistance lub do wskazanego przez kierowcę warsztatu partnerskiego w Polsce,

- b) w wariantach STANDARDOWYM lub PREMIUM – do wskazanego przez kierowcę warsztatu mogącego dokonać naprawy pojazdu w kraju zdarzenia, albo do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce;
 - 2) Jeżeli holowanie pojazdu do warsztatu odbywa się poza godzinami pracy tego warsztatu i pojazd został przetransportowany na parking, Ubezpieczonemu przysługuje drugie holowanie pojazdu do warsztatu w ramach jednego zdarzenia assistance, z zastrzeżeniem, że limit kilometrowy wskazany w Tabeli świadczeń i limitów, obowiązuje łącznie dla obu holowań;
 - 3) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że awaria pojazdu miała miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
 - 4) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - a) EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - b) STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.
- 4. Wymiana koła**
- 1) CAA w przypadku uszkodzenia ogumienia zorganizuje i pokryje koszty:
 - a) wymiany koła na zapasowe lub naprawy ogumienia na miejscu zdarzenia, jeśli pojazd jest wyposażony w sprawne koło zapasowe lub zestaw naprawczy. Świadczenie obejmuje wyłącznie koszty dojazdu i robocizny, albo
 - b) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego w przypadku niemożności wymiany lub naprawy koła na miejscu zdarzenia;
 - 2) Zakresem świadczenia nie są objęte koszty naprawy koła oraz ogumienia w warsztacie wulkanizacyjnym oraz koszty zakupu części i materiałów użytych do naprawy koła oraz ogumienia;
 - 3) Skorzystanie ze świadczenia Wymiana koła wyklucza możliwość skorzystania w związku z tym samym zdarzeniem assistance z następujących świadczeń: Naprawa na miejscu wypadku lub awarii lub Holowanie pojazdu po awarii;
 - 4) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że uszkodzenie ogumienia pojazdu miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
 - 5) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje, w wariantach:
 - a) EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - b) STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.
- 5. Nocleg dla podróżnych**
- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty transportu kierowcy i pasażerów do najbliższego hotelu o standardzie trzygwiazdkowym oraz noclegu w przypadku unieruchomienia pojazdu w wyniku wypadku lub awarii, jeśli z informacji uzyskanych przez CAA wynika, że naprawa nie będzie dokonana w dniu zajścia zdarzenia assistance albo w przypadku kradzieży pojazdu;
 - 2) Usługa zorganizowania i opłacenia noclegu przysługuje przez okres niezbędny do naprawy pojazdu albo do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży lub zrealizowania świadczenia określonego w pkt 6 (Transport podróżnych), przy czym nie dłużej jednak niż okres wskazany w Tabeli świadczeń i limitów;
 - 3) Usługa zorganizowania i opłacenia noclegu nie pokrywa kosztów wyżywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytami Ubezpieczonych w hotelu;
 - 4) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że wypadek, awaria lub kradzież pojazdu miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
 - 5) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - a) EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - b) STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.
- 6. Transport podróżnych**
- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty transportu kierowcy lub pasażerów z zachowaniem limitów określonych w Tabeli świadczeń i limitów do miejsca zamieszkania, pierwotnego celu podróży albo innego miejsca wskazanego w sposób uzgodniony przez CAA z kierowcą lub pasażerem pojazdu (w przypadku gdy stan zdrowia kierowcy uniemożliwia wskazanie miejsca albo gdy kierowca zmarł), w zależności które z tych miejsc znajduje się bliżej, z zastrzeżeniem pkt 3. W stosunku do wszystkich pasażerów realizowane jest jedno takie świadczenie;
 - 2) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że nastąpiło unieruchomienie pojazdu w wyniku wypadku, awarii albo pojazd został skradziony i nie został odnaleziony w terminie 2 dni;
 - 3) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że wypadek, awaria lub kradzież pojazdu miały miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy i w przypadku awarii lub wypadku niemożliwa jest naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia. Dodatkowo w przypadku awarii lub wypadku warunkiem realizacji świadczenia jest:
 - a) wykonanie przez CAA świadczenia holowania, o którym mowa odpowiednio w ust. 2 lub ust. 3, oraz
 - b) brak możliwości naprawy odholowanego pojazdu w dniu odholowania go do warsztatu;
 - 4) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - a) EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - b) STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.
- 7. Dostarczenie paliwa**
- 1) CAA w przypadku braku paliwa zorganizuje i pokryje koszty:
 - a) dowiezienia paliwa w ilości wystarczającej na dojechanie pojazdu do najbliższej stacji paliw, albo
 - b) holowania pojazdu do najbliższej stacji paliw;
 - 2) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że brak paliwa zaistniał w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
 - 3) Zakresem świadczenia nie są objęte koszty zakupu paliwa;
 - 4) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - a) EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - b) STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.
- 8. Samochód zastępczy**
- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty dostarczenia, wynajmu i odbioru samochodu zastępczego, jeżeli w wyniku wypadku lub awarii nastąpiło unieruchomienie pojazdu albo pojazd został skradziony i zgodnie z ustaleniami CAA pojazd nie zostanie naprawiony w dniu zajścia zdarzenia assistance lub w przypadku kradzieży – gdy pojazd nie został odnaleziony;
 - 2) Warunkiem skorzystania przez Ubezpieczonego ze świadczenia Samochód zastępczy jest:
 - a) w przypadku wypadku lub awarii uprzednie wykonanie świadczenia holowania pojazdu, o którym mowa odpowiednio w ust. 2 lub ust. 3,
 - b) umożliwienie CAA monitorowania przebiegu naprawy pojazdu w warsztacie poprzez przekazanie przez Ubezpieczonego do CAA danych teleadresowych warsztatu,
 - c) w przypadku kradzieży pojazdu lub jego elementów powodujących unieruchomienie pojazdu – uprzednie dostarczenie do CAA pisemnej notatki policji potwierdzającej zgłoszenie kradzieży,
 - d) pisemne wyrażenie zgody na warunki korzystania z samochodu zastępczego określone przez podmiot wynajmujący samochód na zlecenie CAA,
 - e) korzystanie z samochodu zastępczego jedynie na terytorium kraju zdarzenia assistance;
 - 3) Samochód zastępczy przysługuje począwszy od dnia, w którym za pośrednictwem CAA samochód zastępczy został udostępniony Ubezpieczonemu do dnia zakończenia naprawy unieruchomionego pojazdu albo odzyskania skradzionego pojazdu, jednakże nie dłużej niż przez niepodzielny okres wskazany w Tabeli świadczeń i limitów;
 - 4) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, w wariantach STANDARDOWYM lub PREMIUM świadczenie Samochód zastępczy przysługuje tylko raz;

- 5) W ramach świadczenia Samochód zastępczy CAA zorganizuje i pokryje koszty związane z wynajmem samochodu o klasie odpowiadającej klasie pojazdu wskazanego w polisie, z zastrzeżeniem że wyboru samochodu zastępczego dokonuje CAA w zależności od lokalnych możliwości oraz że najwyższą możliwą klasą samochodu zastępczego jest klasa B;
 - 6) Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów paliwa i innych materiałów eksploatacyjnych, ubezpieczeń dobrowolnych i opłat dodatkowych;
 - 7) Ubezpieczony jest zobowiązany zwrócić samochód zastępczy podmiotowi wynajmującemu najpóźniej w dniu upływu okresu wynajmu, w takim samym stanie (w szczególności, z tym samym poziomem paliwa i z tym samym wyposażeniem), w jakim go otrzymał;
 - 8) Zakresem świadczenia nie są objęte koszty zużycia paliwa i koszty eksploatacyjne wynikające z korzystania z samochodu zastępczego;
 - 9) Samochód zastępczy może zostać zwrócony przez Ubezpieczonego w innym miejscu, niż miejsce jego odbioru pod warunkiem, że podmiot wynajmujący w miejscu zwrotu pojazdu i w czasie zwrotu pojazdu posiada czynną placówkę. Ubezpieczony zobowiązany jest, nie później niż na 1 dzień przed datą planowanego zwrotu samochodu, ustalić z CAA dokładne miejsce, czas i sposób zwrotu samochodu zastępczego podmiotowi wynajmującemu;
 - 10) Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie poinformować CAA o fakcie zakończenia naprawy albo odnalezienia po kradzieży pojazdu objętego ochroną.
- 9. Parkowanie pojazdu**
- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty parkowania na parkingu strzeżonym pojazdu unieruchomionego w następstwie wypadku lub awarii, w przypadku gdy nie ma możliwości zorganizowania świadczenia Holowania pojazdu na zasadach określonych w ust. 2 lub ust. 3 albo gdy pojazd został odnaleziony po kradzieży;
 - 2) Pokrycie kosztów parkowania nastąpi za okres niezbędny do wykonania usługi Holowania pojazdu, o której mowa odpowiednio w ust. 2 lub w ust. 3, nie dłużej jednak niż za okres wskazany w Tabeli świadczeń i limitów;
 - 3) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance w wariantcie STANDARDOWYM lub PREMIUM przysługują maksymalnie dwa świadczenia.
- 10. Odbiór pojazdu**
- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty odbioru naprawionego pojazdu unieruchomionego wcześniej w wyniku awarii, wypadku albo odnalezionego po kradzieży, w przypadku:
 - a) naprawienia pojazdu unieruchomionego w wyniku awarii lub wypadku przez warsztat, do którego wcześniej pojazd został odholowany przez CAA, na zasadach określonych odpowiednio w ust. 2 lub ust. 3, albo
 - b) odnalezienia pojazdu po kradzieży (pod warunkiem, że od zgłoszenia kradzieży na policję, do dnia jego odnalezienia minęły min. 2 dni);
 - 2) CAA zorganizuje i pokryje koszty transportu jednej osoby, wskazanej przez Ubezpieczonego w celu odbioru pojazdu. Transport realizowany jest przy wykorzystaniu jednego ze środków transportu, wybranego przez CAA w uzgodnieniu z Ubezpieczonym, tj. taksówką (przejazd na odległość nie większą niż 50 km), pociągiem albo autobusem (bilet pierwszej klasy w jedną stronę), bądź samolotem (klasa ekonomiczna) – wyłącznie gdy czas przejazdu pociągiem lub autobusem na tej trasie przekracza 8 godzin;
 - 3) Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że wypadek lub awaria albo odnalezienie pojazdu po kradzieży miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy.

11. Złomowanie pojazdu

CAA zorganizuje i pokryje koszty złomowania pojazdu gdy obowiązek złomownia pojazdu powstanie wskutek wypadku, awarii lub gdy pojazd został odnaleziony po kradzieży na pisemny wniosek Ubezpieczonego i po udostępnieniu przez niego dokumentów niezbędnych do wykonania świadczenia złomowanie pojazdu w świetle przepisów prawa obowiązujących w kraju wykonania usługi.

12. Transport zwłok

- 1) CAA zorganizuje i pokryje koszty czynności związanych z przewiezieniem zwłok lub prochów Ubezpieczonego do miejsca pochówku na terytorium Polski, jeśli do śmierci Ubezpieczonego doszło na skutek nieszczęśliwego wypadku;
- 2) Świadczenie nie obejmuje pokrycia wydatków związanych z kremacją, pogrzebem i pochówkiem.

13. Usługa tłumacza przez telefon

CAA zorganizuje telefoniczną pomoc językową w rozmowach Ubezpieczonego z obcokrajowcami, związanych ze zdarzeniem assistance. Tłumaczenie odbywać się będzie z języka polskiego na język angielski oraz z języka angielskiego na język polski.

14. Pomoc medyczna na terenie Polski

- 1) CAA, w razie zaistnienia nieszczęśliwego wypadku na terytorium Polski zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń:
 - a) **Transport do placówki medycznej** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu transportu Ubezpieczonego w związku z nieszczęśliwym wypadkiem do łącznej kwoty 500 zł w odniesieniu do każdego nieszczęśliwego wypadku, jeżeli stan zdrowia nie zagraża życiu Ubezpieczonego i nie wymaga pomocy pogotowia ratunkowego, natomiast lekarz CAA w porozumieniu z lekarzem prowadzącym stwierdził konieczność transportu medycznego. CAA zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza prowadzącego zorganizuje i pokryje koszty transportu medycznego do placówki medycznej najbliższej miejscu zdarzenia assistance. Świadczenie realizowane jest środkiem transportu wybranym przez lekarza CAA, w porozumieniu z lekarzem prowadzącym. Niezastosowanie się Ubezpieczonego do decyzji lekarza CAA lub samowolne podejmowanie czynności sprzecznych z zaleceniami lekarza CAA lub lekarza prowadzącego powoduje utratę prawa do świadczenia Transport do placówki medycznej.
 - b) **Transport pasażerów** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu transportu pasażerów do miejsca ich zamieszkania na terytorium Polski, gdy w wyniku śmierci albo trwającej powyżej 5 dni hospitalizacji kierowcy na skutek nieszczęśliwego wypadku nie jest możliwe samodzielne kontynuowanie przez pasażerów podróży pojazdem. Transport pasażerów realizowany jest przy wykorzystaniu jednego ze środków transportu, wybranego przez CAA w uzgodnieniu z Ubezpieczonym, tj. taksówką (przejazd na odległość nie większą niż 50 km), pociągiem albo autobusem (bilet pierwszej klasy w jedną stronę), bądź samolotem (klasa ekonomiczna) – wyłącznie gdy czas przejazdu pociągiem lub autobusem na tej trasie przekracza 8 godzin.
 - c) **Kierowca zastępczy** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu usługi Kierowcy zastępczego w sytuacji, gdy w wyniku śmierci kierowcy lub trwającej powyżej 5 dni jego hospitalizacji w związku z nieszczęśliwym wypadkiem żaden z pasażerów nie może aktualnie prowadzić pojazdu lub nie posiada prawa jazdy i nie może go zastąpić. Usługa Kierowcy zastępczego jest świadczona do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce. Pasażerowie i kierowca są przewożeni w jedno i to samo miejsce. Skorzystanie ze świadczenia Kierowcy zastępczego wyklucza skorzystanie w związku z tym samym zdarzeniem assistance ze świadczenia Transport pasażerów.
 - d) **Pomoc psychologa** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztów wizyt u psychologa w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, na skutek którego doszło do śmierci albo hospitalizacji Ubezpieczonego. W okresie ubezpieczenia bez względu na liczbę zdarzeń assistance CAA zorganizuje i pokryje Ubezpieczonemu koszty nie więcej niż 5 wizyt u psychologa, niezależnie od liczby Ubezpieczonych korzystających z tego świadczenia, pod warunkiem wcześniejszego przekazania do CAA pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego o potrzebie pomocy psychologa.
 - e) **Wizyta osoby bliskiej** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu wizyty jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony jest hospitalizowany powyżej 3 dni. W ramach świadczenia CAA zorganizuje i pokryje koszty podróży osoby bliskiej do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego środkami komunikacji publicznej, jeżeli miejscowość hospitalizacji

położona jest w odległości nie mniejszej niż 50 km od miejsca zamieszkania osoby bliskiej oraz pokryje koszty noclegu osoby bliskiej w hotelu o standardzie trzygwiazdkowym do łącznej kwoty 250 zł za dobę, położonym możliwie najbliższym miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, do czasu wypisania Ubezpieczonego ze szpitala, nie dłużej jednak niż przez 10 dni. Podróż realizowana jest z miejsca zamieszkania osoby bliskiej do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego oraz z miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania osoby bliskiej, przy wykorzystaniu jednego ze środków transportu wybranego przez CAA w uzgodnieniu z osobą wskazaną przez Ubezpieczonego, tj. taksówką (przejazd na odległość nie większą niż 50 km), pociągiem lub autobusem (bilet pierwszej klasy) bądź samolotem (klasa ekonomiczna) – wyłącznie gdy czas przejazdu pociągiem lub autobusem na tej trasie przekracza 8 godzin. Zakres świadczenia assistance nie pokrywa kosztów wyżywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem osoby bliskiej w hotelu.

- f) **Organizacja noclegu pasażerów** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu zakwaterowania pasażerów, jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku kierowca pojazdu jest hospitalizowany. Świadczenie realizowane jest jeżeli nieszczęśliwy wypadek miał miejsce w odległości nie mniejszej niż 50 km od miejsca zamieszkania kierowcy. CAA pokryje koszty noclegu pasażerów w hotelu o standardzie trzygwiazdkowym do kwoty 250 zł za dobę na każdego pasażera, położonym możliwie najbliższym miejsca hospitalizacji kierowcy, do czasu wypisania kierowcy ze szpitala, nie dłużej jednak niż przez 3 dni. Usługa zorganizowania i opłacenia noclegu nie pokrywa kosztów wyżywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem pasażera w hotelu.
- g) **Transport medyczny ze szpitala** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu transportu medycznego Ubezpieczonego ze szpitala, w którym był hospitalizowany w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, do jego miejsca zamieszkania środkami transportu wybranym przez lekarza CAA, w porozumieniu z lekarzem prowadzącym do łącznej kwoty 500 zł w odniesieniu do każdego nieszczęśliwego wypadku. Niezastosowanie się Ubezpieczonego do decyzji lekarza CAA lub samowolne podejmowanie czynności sprzecznych z zaleceniami lekarza CAA lub lekarza prowadzącego powoduje utratę prawa do świadczenia Transport medyczny ze szpitala.
- h) **Organizacja wizyty pielęgniarskiej** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu wizyty pielęgniarki (do 5 wizyt w okresie ubezpieczenia bez względu na liczbę Ubezpieczonych) w miejscu pobytu Ubezpieczonych. Świadczenie przysługuje, jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony był hospitalizowany przez okres nie krótszy niż 10 dni i po jego hospitalizacji wymaga opieki lekarskiej lub pielęgniarskiej. Zakres świadczenia assistance nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach realizacji świadczenia.

15. Pomoc medyczna za granicą

- 1) CAA, w razie zaistnienia nieszczęśliwego wypadku za granicą zorganizuje i pokryje koszty następujących świadczeń:
 - a) **Natychmiastowa pomoc medyczna** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu pierwszej wizyty lekarskiej Ubezpieczonego, w razie zaistnienia nieszczęśliwego wypadku. CAA każdorazowo przed realizacją świadczenia uzgadnia jego zasadność z Ubezpieczonym. Niezastosowanie się Ubezpieczonego do decyzji lekarza CAA lub samowolne podejmowanie czynności sprzecznych z zaleceniami lekarza CAA lub lekarza prowadzącego powoduje utratę prawa do świadczenia.
 - b) **Transport do placówki medycznej** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu transportu Ubezpieczonego w związku z nieszczęśliwym wypadkiem do łącznej kwoty 300 euro w odniesieniu do każdego nieszczęśliwego wypadku, jeżeli stan zdrowia nie zagraża życiu Ubezpieczonego i nie wymaga pomocy pogotowia ratunkowego, natomiast lekarz CAA w porozumieniu z lekarzem

prowadzącym stwierdził konieczność transportu medycznego. CAA zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza prowadzącego zorganizuje i pokryje koszty transportu medycznego do placówki medycznej najbliższego miejsca zdarzenia assistance. Świadczenie realizowane jest środkiem transportu wybranym przez lekarza CAA, w porozumieniu z lekarzem prowadzącym. Niezastosowanie się Ubezpieczonego do decyzji lekarza CAA lub samowolne podejmowanie czynności sprzecznych z zaleceniami lekarza CAA lub lekarza prowadzącego powoduje utratę prawa do świadczenia.

- c) **Transport pasażerów** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu transportu pasażerów do miejsca ich zamieszkania na terytorium Polski, gdy w wyniku śmierci albo trwającej powyżej 5 dni hospitalizacji kierowcy na skutek nieszczęśliwego wypadku nie jest możliwe samodzielne kontynuowanie przez pasażerów podróży pojazdem. Transport pasażerów realizowany jest przy wykorzystaniu jednego ze środków transportu, wybranego przez CAA w uzgodnieniu z Ubezpieczonym, tj. taksówką (przejazd na odległość nie większą niż 50 km), pociągiem albo autobusem (bilet pierwszej klasy w jedną stronę), bądź samolotem (klasa ekonomiczna) – wyłącznie gdy czas przejazdu pociągiem lub autobusem na tej trasie przekracza 8 godzin.
- d) **Kierowca zastępczy** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu usługi Kierowcy zastępczego w sytuacji, gdy w wyniku śmierci kierowcy lub trwającej powyżej 5 dni jego hospitalizacji w związku z nieszczęśliwym wypadkiem żaden z pasażerów nie może aktualnie prowadzić pojazdu lub nie posiada prawa jazdy i nie może go zastąpić. Usługa Kierowcy zastępczego jest świadczona do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce. Pasażerowie i kierowca są przewożeni w jedno i to samo miejsce. Skorzystanie ze świadczenia Kierowcy zastępczego wyklucza skorzystanie w związku z tym samym zdarzeniem assistance ze świadczenia Transport pasażerów.
- e) **Pomoc psychologa** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztów wizyt u psychologa w związku z nieszczęśliwym wypadkiem, na skutek którego doszło do śmierci albo hospitalizacji Ubezpieczonego. W okresie ubezpieczenia bez względu na liczbę zdarzeń assistance CAA organizuje i pokryje Ubezpieczonemu koszty nie więcej niż 5 wizyt u psychologa, niezależnie od liczby Ubezpieczonych korzystających z tego świadczenia, pod warunkiem wcześniejszego przekazania do CAA pisemnego zalecenia lekarza prowadzącego o potrzebie pomocy psychologa.
- f) **Wizyta osoby bliskiej** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu wizyty jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony jest hospitalizowany powyżej 3 dni. W ramach świadczenia CAA organizuje i pokryje koszty podróży osoby bliskiej do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego środkami komunikacji publicznej, jeżeli miejscowość hospitalizacji położona jest w odległości nie mniejszej niż 50 km od miejsca zamieszkania osoby bliskiej oraz pokryje koszty noclegu osoby bliskiej w hotelu o standardzie trzygwiazdkowym do łącznej kwoty 150 euro za dobę, położonym możliwie najbliższym miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, do czasu wypisania Ubezpieczonego ze szpitala, nie dłużej jednak niż przez 10 dni.
Podróż realizowana jest z miejsca zamieszkania osoby bliskiej do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego oraz z miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania osoby bliskiej, przy wykorzystaniu jednego ze środków transportu wybranego przez CAA w uzgodnieniu z osobą wskazaną przez Ubezpieczonego, tj. taksówką (przejazd na odległość nie większą niż 50 km), pociągiem lub autobusem (bilet pierwszej klasy) bądź samolotem (klasa ekonomiczna) – wyłącznie gdy czas przejazdu pociągiem lub autobusem na tej trasie przekracza 8 godzin. Zakres świadczenia assistance nie pokrywa kosztów wyżywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem osoby bliskiej w hotelu.

- g) **Organizacja noclegu pasażerów** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu zakwaterowania pasażerów, jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku kierowca pojazdu jest hospitalizowany. Świadczenie realizowane jest jeżeli nieszczęśliwy wypadek miał miejsce w odległości nie mniejszej niż 50 km od miejsca zamieszkania kierowcy. CAA pokryje koszty noclegu pasażerów w hotelu o standardzie trzygwiazdkowym do kwoty 150 euro za dobę na każdego pasażera, położonym możliwie najbliżej miejsca hospitalizacji kierowcy, do czasu wypisania kierowcy ze szpitala, nie dłużej jednak niż przez 3 dni. Usługa zorganizowania i opłacenia noclegu nie pokrywa kosztów żywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem pasażera w hotelu.
- h) **Dostarczenie niezbędnych leków** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu wysyłki do Ubezpieczonego niezbędnych leków, jeśli na skutek nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony nie może zakupić leków przepisanych przez lekarza w Polsce z powodu niedostępności w miejscu przebywania Ubezpieczonego. Świadczenie jest realizowane po stwierdzeniu przez lekarza CAA uzasadnionej konieczności dostarczenia niezbędnych leków i nie obejmuje pokrycia kosztów zakupu leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach realizacji świadczenia.
- i) **Transport osób niepełnoletnich** – zorganizowanie i pokrycie przez CAA kosztu przewozu osób niepełnoletnich, pozostawionych bez opiekuna prawnego wskutek śmierci Ubezpieczonego będącego opiekunem prawnym lub gdy Ubezpieczony będący opiekunem prawnym jest hospitalizowany. CAA zorganizuje i pokryje koszty transportu osób niepełnoletnich z miejsca ich przebywania (środkami komunikacji publicznej, w towarzystwie wykwalifikowanej do opieki nad niepełnoletnimi osoby, uprawnionej przez CAA), do opiekuna prawnego przebywającej na terytorium Polski, a w przypadku jego braku, osoby niepełnoletnie zostaną przewiezione do Polski i pozostawione pod opieką odpowiednich władz.

16. Pomoc informacyjna, w tym telefoniczna informacja prawna

- 1) CAA w razie zaistnienia zdarzenia assistance, udziela telefonicznej pomocy informacyjnej:
 - a) o postępowaniu, w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych,
 - b) o procedurze zgłaszania szkód, wymaganej dokumentacji i obowiązujących terminach,
 - c) o najbliższych podmiotach świadczących usługi pomocy drogowej, wynajmu pojazdów, hotelach, stacjach paliw,
 - d) o warsztatach partnerskich oraz warsztatach autoryzowanych, w zakresie napraw danej marki pojazdu,
 - e) o orientacyjnych kosztach paliwa i opłatach drogowych we wskazanym kraju na terenie Europy,
 - f) o sytuacji na przejściach granicznych,
 - g) o warunkach pogodowych;
- 2) CAA przekazuje telefonicznie wiadomość o zajściu zdarzenia assistance osobie wskazanej przez Ubezpieczonego, przebywającej na terytorium Polski – pod wskazany przez Ubezpieczonego numer telefonu;
- 3) CAA w razie zaistnienia zdarzenia assistance udzieli telefonicznej informacji prawnej:
 - a) o adresach i danych kontaktowych w Polsce lub za granicą: adwokatów, radców prawnych, komorników sądowych, biegłych powołanych przez sąd, tłumaczy, urzędów administracji państwowej, konsultantów i ambasad, sądów i prokuratur, policji i policji drogowej,
 - b) o dokumentach i obowiązkach wymaganych przepisami prawa danego kraju w trakcie podróży poza granice Polski, tj. obowiązku wizowym, dokumentach niezbędnych do przekroczenia granicy państwa będącego celem podróży, urzędach wystawiających dokumenty podróżne, o postępowaniu w przypadku utraty dokumentów osobistych, obowiązkach celnych,
 - c) o trybie postępowania w kontakcie z instytucjami w Polsce lub za granicą, tj. o zakresie uprawnień i właściwości sądów, urzędów

i instytucji, potrzebnych dokumentach i zaświadczeniach, pomocy przy wypełnianiu formularzy, wymogach formalnych dotyczących wniosków i podań, godzinach pracy poszczególnych urzędów i instytucji;

- 4) Usługa udzielenia telefonicznej informacji prawnej zostanie udzielona Ubezpieczonemu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin.

Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

§ 6.1

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za brak spełnienia świadczenia assistance, jeżeli brak spełnienia świadczenia assistance wynika z powodu działania siły wyższej, a także z powodu zaistnienia awarii urządzeń telekomunikacyjnych albo ich braku.
2. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów usług poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego, jeżeli działał on bez porozumienia z CAA, chyba że skontaktowanie się z CAA było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego. W takim wypadku Ubezpieczonemu przysługuje zwrot poniesionych celowych i uzasadnionych, z uwagi na rodzaj pomocy potrzebnej w związku ze zdarzeniem assistance, kosztów usług assistance, jeśli zostały one zorganizowane we własnym zakresie przez Ubezpieczonego, na zasadach określonych w § 9.1.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona, jeżeli zdarzenie assistance nastąpiło w związku z:
 - 1) katastrofą nuklearną lub działaniem energii jądrowej, skażeniem jądrowym, chemicznym, promieniowaniem radioaktywnym, promieniowaniem jonizującym;
 - 2) samobójstwem lub samookaleceniem Ubezpieczonego, względnie ich usiłowaniem;
 - 3) wykorzystywaniem pojazdu w celach zarobkowych lub w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą w przypadku umów zawieranych na okres określony w § 3.1 ust. 1 pkt 4).
4. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte awarie powtarzające się po pierwszej interwencji CAA, wynikające z braku definitywnego usunięcia usterki w warsztacie naprawczym, a w szczególności nawracające awarie akumulatora, instalacji elektrycznej lub alarmowej.
5. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie jest objęty ładunek przewożony w pojeździe.
6. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów naprawy pojazdów w warsztatach oraz kosztów konserwacji i eksploatacji pojazdu.
7. Ponadto Ubezpieczyciel nie pokrywa:
 - 1) kosztów paliwa, części zamiennych, a także kosztów zakupu lub dorobienia kluczyków, sterowników oraz kosztów zakupu kół, opon, dętek i zestawu naprawczego koła lub innych materiałów użytych do naprawy pojazdu w tym ogumienia;
 - 2) kosztów żywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem Ubezpieczonego w hotelu;
 - 3) kosztów zakupu leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach realizacji świadczenia Organizacja wizyty pielęgniarskiej;
 - 4) kosztów płatnego nadbagażu, opłat celnych i drogowych oraz wyżywienia w trakcie podróży w przypadku organizacji przez CAA następujących świadczeń: Transportu podróżnych, Transportu pasażerów, Organizacji noclegu pasażerów, Noclegu dla podróżnych, Wizyty osoby bliskiej, zgodnie z przysługującymi świadczeniami;
 - 5) kosztów związanych z kremacją, pogrzebem lub pochówkiem Ubezpieczonego.
8. Świadczenia Pomoc medyczna na terenie Polski oraz Pomoc medyczna za granicą, nie przysługują także w przypadku:
 - 1) następstw obrażeń ciała i chorób niepowodujących braku możliwości kontynuowania podróży pojazdem;
 - 2) następstw obrażeń ciała, chorób lub stanów patologicznych powstałych wskutek użycia alkoholu, użycia narkotyków lub środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz leków nieprzepisanych przez lekarza;
 - 3) rekonwalescencji.

9. Z zakresu pomocy medycznej wyłączone są wszystkie świadczenia związane z stwierdzonymi chorobami psychicznymi.
10. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia assistance, jeśli w pojeździe liczba przewożonych osób była większa od liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar świadczenia assistance.
11. Świadczenie assistance nie przysługuje, jeżeli do zdarzenia assistance doszło na drogach innych niż twarde oraz gruntowe oraz na drogach objętych zakazem wjazdu w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym, o ile miało to wpływ na powstanie świadczenia assistance.

§ 6.2

Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są świadczenia assistance w związku ze zdarzeniami assistance:

- 1) spowodowanymi umyślnie przez Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego lub osobę, z którą Ubezpieczony i Ubezpieczający pozostają we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 2) spowodowanymi wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 3) powstałymi w związku z działaniami wojennymi, a także powstałymi w związku z zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu, a także w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji;
- 4) powstałymi w związku z udziałem pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach lub ich próbach, treningach, jazdach terenowych;
- 5) powstałymi w związku z kierowaniem pojazdu przez osoby, które nie posiadają wymaganych prawem polskim uprawnień do kierowania pojazdem lub którym zatrzymano czasowo lub na stałe dokumenty potwierdzające te uprawnienia, jak również przez osoby, które znajdowały się w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii lub podobnie działających leków, nawet jeżeli były one przepisane przez lekarza, o ile zgodnie z informacją podaną przez producenta leku jego zażycie wpływa na zdolność prowadzenia pojazdów mechanicznych, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia assistance;
- 6) powstałymi w czasie ruchu pojazdu, gdy pojazd nie był dopuszczony do ruchu – gdy w chwili zajścia zdarzenia assistance pojazd nie posiadał ważnego badania technicznego, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia assistance;
- 7) powstałymi w następstwie używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- 8) powstałymi w pojeździe użytym przez Ubezpieczonego jako narzędzie przestępstwa lub jego usiłowania;
- 9) powstałymi w pojazdach, innych niż wskazane w polisie.

Składka

§ 7.1

1. Składka ustalana jest na podstawie taryfy składek obowiązującej w chwili złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel ustala wysokość składki w szczególności na podstawie następujących okoliczności:
 - 1) okresu ubezpieczenia;
 - 2) wariantu ubezpieczenia, o którym mowa w § 2.2 ust. 1;
 - 3) wariantu terytorialnego ubezpieczenia, o którym mowa w § 2.2 ust. 2;
 - 4) innych czynników istotnych dla oceny ryzyka ubezpieczeniowego przez Ubezpieczyciela, o które Ubezpieczający był pytany w trakcie składania wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
3. Składka ustalana jest za cały okres ubezpieczenia i płatna jest jednorazowo, w terminie ustalonym przez Strony, nie późniejszym niż data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
4. Za dzień zapłaty składki uznaje się:
 - 1) w przypadku płatności gotówką – dzień zapłacenia składki uprawnionemu przedstawicielowi Ubezpieczyciela, na podstawie stosownego pełnomocnictwa do jej pobierania;

- 2) w przypadku płatności elektronicznych za pośrednictwem agenta rozliczeniowego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych – dzień dokonania autoryzacji płatności elektronicznej przez agenta rozliczeniowego.
5. W razie wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia na jaki Umowa ubezpieczenia została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego

§ 8.1

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia assistance, w następstwie którego Ubezpieczony zgłasza potrzebę realizacji świadczenia assistance – przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż 48 godzin od zaistnienia zdarzenia, skontaktować się z CAA (tel. +48 22 599 95 22 – koszt połączenia wg taryfy operatora);
 - 2) podać wszelkie dostępne informacje wskazane przez Ubezpieczyciela, niezbędne do udzielenia świadczenia assistance, a w szczególności:
 - a) swoje imię i nazwisko oraz adres zamieszkania,
 - b) imię i nazwisko Ubezpieczonych,
 - c) markę, typ i model pojazdu podanego na polisie oraz jego numer rejestracyjny,
 - d) dokładne – w miarę możliwości – miejsce zdarzenia, nazwę miejscowości oraz numer telefonu, pod którym CAA może się skontaktować z Ubezpieczonym, bądź osobą wskazaną przez Ubezpieczonego,
 - e) opis zdarzenia assistance i rodzaj potrzebnej pomocy;
 - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami CAA;
 - 4) przedsięwziąć odpowiednie środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu zdarzenia assistance, zapewnienia pomocy lekarskiej osobom rannym i zabezpieczenia ich mienia – jeśli wskutek zdarzenia assistance doszło do uszkodzenia ciała lub mienia.

§ 8.2

1. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub innych pismach przed zawarciem Umowy ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Ubezpieczyciela Umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
2. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający ma obowiązek zgłaszać Ubezpieczycielowi wszelkie zmiany dotyczące okoliczności, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 i 2 nie zostały podane do jej wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1 i 2 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
4. Ubezpieczający, po otrzymaniu polisy wraz z OWUA, zobowiązany jest dokonać weryfikacji poprawności danych i informacji zawartych w treści otrzymanych dokumentów.
5. W razie stwierdzenia przez Ubezpieczającego niezgodności danych i informacji zawartych w treści otrzymanych od Ubezpieczyciela dokumentów ze stanem rzeczywistym, Ubezpieczający powinien zgłosić ten fakt Ubezpieczycielowi telefonicznie lub na piśmie, w terminie 7 dni, podając jednocześnie właściwe dane. W razie otrzymania od Ubezpieczającego oświadczenia o niezgodności danych i informacji przedstawionych w dokumentach ubezpieczenia ze stanem rzeczywistym, wskazywanym przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, wraz z podaniem właściwych danych, Ubezpieczyciel dokona w treści dokumentów ubezpieczenia odpowiednich zmian.

6. Ubezpieczający, na żądanie Ubezpieczyciela, ma obowiązek przedstawić dokumenty potwierdzające dane podane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
7. Przed zawarciem umowy na rzecz osoby trzeciej, Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczonemu OWUA w formie pisemnej lub, jeśli Ubezpieczony wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

Zasady zwrotu kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego

§ 9.1

1. Jeżeli powiadomienie o zdarzeniu assistance nie było możliwe z przyczyn określonych w § 6.1 ust. 2, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z CAA stało się możliwe powiadomić o zajściu zdarzenia assistance wraz z podaniem przyczyny niemożności skontaktowania się z CAA.
2. Ubezpieczyciel dokona zwrotu poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów jeżeli:
 - 1) koszty dotyczą pomocy na miejscu zdarzenia (dotyczy świadczeń: Naprawa na miejscu wypadku lub awarii, Holowanie pojazdu po wypadku, Holowanie pojazdu po awarii, Dostarczenie paliwa, Transport medyczny ze szpitala, Wymiana koła);
 - 2) koszty zostaną udokumentowane fakturami, rachunkami oraz innymi dowodami ich poniesienia;
 - 3) uraz ciała będący następstwem nieszczęśliwego wypadku zostanie potwierdzony dokumentem wystawionym przez lekarza.
3. Ubezpieczyciel dokona zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 1 do wysokości wyznaczonej limitami świadczeń, określonymi w niniejszych OWUA.
4. W sytuacji zwrotu przez Ubezpieczyciela kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1, a które zostały poniesione w walucie obcej, zwrot kosztów następuje w złotych według średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP w dniu zajścia zdarzenia assistance, z zastrzeżeniem postanowień § 5.1 ust. 4.
5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu assistance w terminie określonym w ust. 1, CAA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia następstw zdarzenia assistance lub uniemożliwiło CAA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia assistance. Skutki braku zawiadomienia CAA o zdarzeniu assistance nie następują, jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 1, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu przekazała wiadomość o okolicznościach, które należało podać do wiadomości CAA.
6. Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2, w terminie:
 - 1) 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu assistance;
 - 2) jeśli w terminie, o którym mowa w pkt 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do spełnienia świadczenia jest niemożliwe, świadczenie zostanie spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel spełnia w terminie przewidzianym w pkt 1.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia

§ 10.1

1. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z chwilą wyrejestrowania pojazdu;
 - 2) z chwilą utraty bądź całkowitego zniszczenia pojazdu;
 - 3) z dniem odstąpienia od Umowy ubezpieczenia;
 - 4) w przypadku, o którym mowa w § 4.1 ust. 5;
 - 5) z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie.
2. Jeżeli Umowa jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od zawarcia umowy. W takim przypadku Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Zawiadomienia oraz oświadczenia woli

§ 11.1

Wszelkie zawiadomienia i wyjaśnienia, z zastrzeżeniem § 12.1 ust. 4–5, mogą być dokonywane w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Ubezpieczyciela, drogą elektroniczną (scan dokumentu) lub w formie pisemnej, z wyjątkiem oświadczeń Stron dotyczących rozwiązania umowy ubezpieczenia, które mogą być składane wyłącznie w formie pisemnej lub drogą elektroniczną (scan dokumentu).

Sposób dochodzenia roszczeń, reklamacje

§ 12.1

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamację.
2. W przypadku osób fizycznych, o których mowa w ust. 1, za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
3. W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej, o których mowa w ust. 1, za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
4. Reklamacje można składać do Ubezpieczyciela w następujący sposób:
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@axaubezpieczenia.pl,
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie,
 - ustnie – w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Ubezpieczyciela pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie.
5. Reklamacja może być również złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo, w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną, pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
8. W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, w przypadku osoby prawnej lub spółki niepo-

siadającej osobowości prawnej – firmę i adres siedziby, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).

9. Odpowiedzi na reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
11. Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi tj. AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., według właściwości określonej w ust. 15.
12. Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1–3 przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażeń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4–9 i ust. 13, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.
13. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
14. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
15. 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. 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.
16. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
17. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. nr 1/20/02/2020 z dnia 20 lutego 2020 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych na podstawie wniosku złożonego przez Ubezpieczającego po dniu 28 lutego 2020 r.

IV. INFORMACJA PRAWNA

Działając na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., informuje, że:

1. AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. (zwana dalej „Ubezpieczycielem”) ma siedzibę w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa i jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000271543. AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. uzyskała zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej oraz działalności reasekuracyjnej zezwoleniem Ministra Finansów z dnia 4 września

2000 r. nr FI/79/AU/JP/98, decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 grudnia 2006 r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 17 grudnia 2008 r. nr DNS/602/75/15/08/JK.

2. Składka ubezpieczeniowa, która powinna zostać zapłacona Ubezpieczycielowi, wyliczana jest bądź przez Doradcę Ubezpieczyciela w trakcie rozmowy telefonicznej, Agenta ubezpieczeniowego Ubezpieczyciela, bądź we własnym zakresie przy wykorzystaniu kalkulatora dostępnego na stronie internetowej Ubezpieczyciela www.axadirect.pl lub www.assistancewpodrozy.pl. Składka wyliczana jest w oparciu o deklarację ryzyka, a w szczególności w oparciu o informacje przekazane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz zgodnie z taryfą przy uwzględnieniu aktualnych promocji.
3. Składka opłacana jest jednorazowo. Składkę należy opłacić w terminie i w sposób ustalony przy składaniu wniosku o zawarcie umowy. Informacja o wysokości składki ustalona w trakcie rozmowy z Doradcą Ubezpieczyciela, Agentem ubezpieczeniowym Ubezpieczyciela lub wyliczona przy użyciu kalkulatora dostępnego na stronie internetowej www.axadirect.pl lub www.assistancewpodrozy.pl jest aktualna do dnia wskazanego podczas zawarcia umowy ubezpieczenia jako dzień zapłaty składki, o ile do tego czasu nie nastąpiły istotne zmiany wpływające na szacowanie ryzyka w zakresie danych podanych we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres wskazany w polisie, w którym to okresie Ubezpieczyciel, w zamian za zapłacenie składki, zapewnia ochronę ubezpieczeniową w zakresie wynikającym z zawartej umowy.
5. Ubezpieczającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia aktualnie przekazywanych informacji – jeżeli jest to termin późniejszy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może zostać przekazane Ubezpieczycielowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną (skan dokumentu). W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
6. Koszt połączenia z numerem infolinii Ubezpieczyciela (+48 22 599 95 22) jest ponoszony przez dzwoniącego, zgodnie z taryfą danego operatora.
7. W każdym przypadku osoba zainteresowana może wnosić skargi, reklamacje i zażenia do Ubezpieczyciela. Szczegółowe zasady zgłaszania reklamacji, skarg lub zażeń dostępne są na stronie www.axa.pl, jak również w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Możliwe jest również skierowanie pisemnej skargi do Rzecznika Finansowego oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
8. Językiem stosowanym w relacjach z konsumentem jest język polski.
9. Prawem właściwym, stanowiącym podstawę stosunków Ubezpieczyciela z konsumentem przed zawarciem umowy ubezpieczenia, jak również właściwym dla zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, jest prawo polskie.
10. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
11. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. 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.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Więcej informacji uzyskasz od naszego przedstawiciela

Kim jesteśmy

AXA to jedna z największych grup finansowych na świecie. Wieloletnie doświadczenie i stała obecność na międzynarodowych rynkach sprawiły, że zaufało nam już 105 milionów klientów w 61 krajach.

AXA w Polsce to różnorodność ubezpieczeń ochronnych, zdrowotnych i turystycznych oraz otwarty fundusz emerytalny. To także nowoczesne rozwiązania inwestycyjne dopasowane do zróżnicowanych potrzeb klientów.

Naszym klientom oferujemy rzetelną analizę potrzeb oraz wysoki standard obsługi.



22 599 95 22
axa.pl

ubezpieczenia
inwestycje
emerytury