

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance w Podróży



**Informacja o istotnych postanowieniach
Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance w Podróży**

| RODZAJ INFORMACJI | NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO |
|---|--|
| 1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia | §1.2 ust. 1 – 2 §1.2 ust. 4 §1.2 ust. 6 §1.2 ust. 7 §1.2 ust. 11 – 14 §1.2 ust. 16 – 18 §1.2 ust. 20 – 21 §2.1 §2.2 §5.1 ust. 1 §5.2 |
| 2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | §1.2 ust. 1 §1.2 ust. 6 §1.2 ust. 10 §1.2 ust. 11 §1.2 ust. 13 §1.2 ust.17 §5.2 ust. 1 pkt. 4) §5.2 ust. 3 pkt. 3) §5.2 ust. 4 pkt. 4) §5.2 ust. 5 pkt. 4) §5.2 ust. 6 pkt. 3) §5.2 ust. 7 pkt. 2) §5.2 ust. 10 pkt. 3) §5.2 ust. 14 pkt. 1) lit. e) §5.2 ust. 14 pkt. 1) lit. f) §5.2 ust. 15 pkt. 1) lit. f) §5.2 ust. 15 pkt. 1) lit. g) §6.1 §6.2 §9.1 ust. 5 |

| rozdział | numer strony | co znajdziesz w rozdziale |
|--|--------------|---|
| I. Postanowienia wstępne i definicje | 3 | |
| II. Ubezpieczenie Assistance w Podróż | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Przedmiot ubezpieczenia |
| | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Zawarcie umowy ubezpieczenia |
| | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Czas trwania odpowiedzialności AXA DIRECT |
| | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Zakres ubezpieczenia |
| | 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Tabela świadczeń i limitów |
| | 9 | <ul style="list-style-type: none"> • Wyłączenia odpowiedzialności AXA DIRECT |
| | 10 | <ul style="list-style-type: none"> • Składka |
| | 10 | <ul style="list-style-type: none"> • Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego |
| | 10 | <ul style="list-style-type: none"> • Zasady zwrotu kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego |
| | 11 | <ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązanie umowy ubezpieczenia |
| III. Postanowienia końcowe | 11 | <ul style="list-style-type: none"> • Zawiadomienia oraz oświadczenia woli |
| | 11 | <ul style="list-style-type: none"> • Sposób dochodzenia roszczeń, tryb odwoławczy |
| IV. Informacja prawna | 11 | |

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 AXA DIRECT) 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 daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia; jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, to okres eksploatacji jest liczony od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu;
 9. osoba bliska – członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego, tj. rodzice, współmałżonkowie, 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, całodziennej lub doraźnej opieki medycznej, leczenia 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, niewykorzystywany do celów zarobkowych lub w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, dopuszczony do ruchu, posiadający ważne badania techniczne, zarejestrowany w Polsce, stosownie do przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (tekst jednolity z dnia 30 sierpnia 2012 roku Dz. U. z 2012 poz. 1137 z późn. zm.). 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 AXA DIRECT 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 przeładunku 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 przebiecie 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 AXA DIRECT w zakresie wstępnej likwidacji szkód oraz napraw pojazdów. Lista warsztatów partnerskich zamieszczona jest na stronie internetowej www.axadirect.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 AXA DIRECT 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 AXA DIRECT 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 (Dz. U. 2014 poz. 873).

Czas trwania odpowiedzialności AXA DIRECT

§ 4.1

1. Jeśli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność AXA DIRECT 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 AXA DIRECT 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 AXA DIRECT.
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 AXA DIRECT umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca pojazdu odpowiada solidarnie z nabywcą pojazdu za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili przejścia pojazdu na nabywcę.
5. Jeżeli prawa, o których mowa w ust. 4, nie zostały przeniesione na nabywcę pojazdu, Umowa ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia pojazdu na nabywcę.

Zakres ubezpieczenia

§ 5.1

1. AXA DIRECT 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 pkt 14-15.
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.

Ileokroć w Tabeli świadczeń i limitów umieszczono znak „—”, oznacza to, że dane świadczenie assistance nie przysługuje.
3. W razie, gdy w Tabeli świadczeń i limitów 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.

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 – max. 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 wariantcie 7 dni 3 doby – w wariantcie 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 pkt 14 NW | PL limity określone w § 5.2 pkt 14 NW | PL limity określone w § 5.2 pkt 14 NW |
| Pomoc medyczna za granicą | EUR limity określone w § 5.2 pkt 15 NW | EUR limity określone w § 5.2 pkt 15 NW | EUR limity określone w § 5.2 pkt 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 |

§ 5.2

AXA DIRECT, 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

- 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;
- O możliwości naprawy na miejscu zdarzenia decyduje obecny na miejscu przedstawiciel CAA;
- W ramach świadczenia pokryte zostaną wyłącznie koszty dojazdu i robocizny przedstawiciela CAA (z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy);
- 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;
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - 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 wariantach 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 wariantach:
 - 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 wariantach 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;
- Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że awaria pojazdu miała miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.

4. Wymiana koła

- CAA w przypadku uszkodzenia ogumienia zorganizuje i pokryje koszty:
 - 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
 - holowania pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego w przypadku niemożności wymiany lub naprawy koła na miejscu zdarzenia;
- 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;
- 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;
- Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że uszkodzenie ogumienia pojazdu miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy.
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje, w wariantach:
 - EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.

5. Nocleg dla podróżnych

- 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;
- 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;
- 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 Ubezpieczonych w hotelu;
- Świadczenie realizowane jest pod warunkiem, że wypadek, awaria lub kradzież pojazdu miało miejsce w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania kierowcy;
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.

6. Transport podróżnych

- 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 ppkt 3. W stosunku do wszystkich pasażerów realizowane jest jedno takie świadczenie;
- 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;
- 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:
 - wykonanie przez CAA świadczenia holowania, o którym mowa odpowiednio w pkt 2 lub pkt 3, oraz
 - brak możliwości naprawy odholowanego pojazdu w dniu odholowania go do warsztatu.
- W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance, Ubezpieczonemu przysługuje w wariantach:
 - EKONOMICZNYM – maksymalnie jedno świadczenie,
 - STANDARDOWYM lub PREMIUM – maksymalnie dwa świadczenia.

7. Dostarczenie paliwa

- CAA w przypadku braku paliwa zorganizuje i pokryje koszty:
 - dowiezienia paliwa w ilości wystarczającej na dojechanie pojazdu do najbliższej stacji paliw, albo
 - 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 wariancie:
 - 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, awarii lub kradzieży nastąpiło unieruchomienie pojazdu 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 pkt 2 lub pkt 3,
 - b) umożliwienie CAA monitorowania przebiegu naprawy pojazdu w warsztacie poprzez przekazanie przez Ubezpieczonego do CAA danych teled adresowych 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 wariancie 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 AXA DIRECT nie obejmuje kosztów paliwa i innych materiałów eksploatacyjnych, dodatkowego ubezpieczenia 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 pkt 2 lub pkt 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 pkt 2 lub w pkt 3, nie dłużej jednak niż za okres wskazany w Tabeli świadczeń i limitów;
- 3) W okresie ubezpieczenia bez względu na ilość zdarzeń assistance w wariancie 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 pkt 2 lub pkt 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 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.
- 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 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 250 zł za dobę, położonym możliwie najbliżej 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 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 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 środkiem 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 organizuje 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 organizuje 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.
- 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 najbliżej 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

- CAA w razie zaistnienia zdarzenia assistance, udziela telefonicznej pomocy informacyjnej:
 - o postępowaniu, w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych,
 - o procedurze zgłaszania szkód, wymaganej dokumentacji i obowiązujących terminach,
 - o najbliższych podmiotach świadczących usługi pomocy drogowej, wynajmu pojazdów, hotelach, stacjach paliw,
 - o warsztatach partnerskich oraz warsztatach autoryzowanych, w zakresie napraw danej marki pojazdu,
 - o orientacyjnych kosztach paliwa i opłatach drogowych we wskazanym kraju na terenie Europy,
 - o sytuacji na przejściach granicznych,
 - o warunkach pogodowych;
- CAA przekaże telefonicznie wiadomość o zajściu zdarzenia assistance osobie wskazanej przez Ubezpieczonego, przebywającej na terytorium Polski – pod wskazany przez Ubezpieczonego numer telefonu;
- CAA w razie zaistnienia zdarzenia assistance udzieli telefonicznej informacji prawnej:
 - 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,
 - 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 podróźne, o postępowaniu w przypadku utraty dokumentów osobistych, obowiązkach celnych,
 - 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;
- Usługa udzielenia telefonicznej informacji prawnej zostanie udzielona Ubezpieczonemu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin.

Wyłączenia odpowiedzialności AXA DIRECT

§ 6.1

- AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za brak spełnienia świadczenia assistance, jeżeli brak spełnienia świadczenia assistance wynikał z powodu działania siły wyższej, a także z powodu zaistnienia awarii urządzeń telekomunikacyjnych albo ich braku.

- AXA DIRECT 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.
- Odpowiedzialność AXA DIRECT jest wyłączona, jeżeli zdarzenie assistance nastąpiło w związku z:
 - katastrofą nuklearną lub działaniem energii jądrowej, skażeniem jądrowym, chemicznym, promieniowaniem radioaktywnym, promieniowaniem jonizującym;
 - samobójstwem lub samookaleceniem Ubezpieczonego, względnie ich usiłowaniami;
 - wykorzystywaniem pojazdu w celach zarobkowych lub w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.
- Odpowiedzialnością AXA DIRECT 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.
- Odpowiedzialnością AXA DIRECT nie jest objęty ładunek przewożony w pojeździe.
- AXA DIRECT nie pokrywa kosztów naprawy pojazdów w warsztatach oraz kosztów konserwacji i eksploatacji pojazdu.
- Ponadto AXA DIRECT nie pokrywa:
 - 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;
 - kosztów żywienia (z wyjątkiem śniadania, jeżeli jest w cenie noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem Ubezpieczonego w hotelu;
 - kosztów zakupu leków, środków medycznych lub innych materiałów używanych w ramach realizacji świadczenia Organizacja wizyty pielęgniarskiej;
 - kosztów płatnego nadbagażu, opłat celnych i drogowych oraz żywienia w trakcie podróży w przypadku organizacji przez CAA następujących świadczeń: Transportu podróźnych, Transportu pasażerów, Organizacji noclegu pasażerów, Noclegu dla podróźnych, Wizyty osoby bliskiej, zgodnie z przysługującymi świadczeniami;
 - kosztów związanych z kremacją, pogrzebem lub pochówkiem Ubezpieczonego.
- Świadczenia Pomoc medyczna na terenie Polski oraz Pomoc medyczna za granicą, nie przysługują także w przypadku:
 - następstw obrażeń ciała i chorób niepowodujących braku możliwości kontynuowania podróży pojazdem;
 - następstw obrażeń ciała, chorób lub stanów patologicznych powstałych wskutek spożycia alkoholu, użycia narkotyków lub środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz leków nieprzepisanych przez lekarza;
 - następstw chorób przewlekłych;
 - nawrotów chorób, chorób przewlekłych, o których Ubezpieczony wiedział przed wyruszeniem w podróż. Wyłączenie to nie ma zastosowania do świadczenia dostarczenia niezbędnych leków opisanego w § 5.2 pkt. 15 ppkt 1 lit. h;
 - rekonwalescencji.
- Z zakresu pomocy medycznej wyłączone są wszystkie świadczenia związane z:
 - ciężą, chyba że konieczność udzielenia pomocy medycznej wynika z nieszczęśliwego wypadku;
 - stwierdzonymi chorobami psychicznymi.
- AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie 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.
- 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 (tekst jednolity z dnia 30 sierpnia 2012 roku Dz. U. z 2012 poz. 1137 z późn. zm.).

§ 6.2

Z odpowiedzialności AXA DIRECT 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. AXA DIRECT 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 AXA DIRECT, 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 Stronę, nie późniejszym niż data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
4. Za dzień zapłaty składki uznaje się:
 - 1) w przypadku płatności gotówką – dzień zapłacenia składki uprawnionemu przedstawicielowi AXA DIRECT, 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 (Dz. U. 2014 poz. 873) – 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 AXA DIRECT, 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 AXA DIRECT wszystkie znane sobie okoliczności, o które AXA DIRECT 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 AXA DIRECT Umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
2. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający ma obowiązek zgłaszać AXA DIRECT wszelkie zmiany dotyczące okoliczności i informacji, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które w naruszeniu 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 AXA DIRECT dokumentów ze stanem rzeczywistym, Ubezpieczający powinien zgłosić ten fakt AXA DIRECT 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, AXA DIRECT dokona w treści dokumentów ubezpieczenia odpowiednich zmian. Jeżeli zmiany te mają wpływ na ocenę ryzyka lub wysokość składki, AXA DIRECT może zaproponować Ubezpieczającemu nową, a w szczególności wyższą składkę.
6. Ubezpieczający, na żądanie AXA DIRECT, 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. AXA DIRECT 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. AXA DIRECT dokona zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 1 do wysokości wyznaczonej limitami świadczeń, określonymi w niniejszych OWUA.
4. W sytuacji zwrotu przez AXA DIRECT 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. AXA DIRECT dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2, w terminie:
 - 1) 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu assistance;
 - 2) jeżeli 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 AXA DIRECT spełnia w terminie przewidzianym w pkt 1;
 - 3) jeżeli w terminach określonych w pkt 1 lub 2 AXA DIRECT nie spełni świadczenia, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części.
 4. Odpowiedź AXA DIRECT na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielną odpowiedź w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej Reklamację, AXA DIRECT potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
 5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
 6. W przypadku gdy AXA DIRECT nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
 7. Odpowiedzi na Reklamację AXA DIRECT udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA DIRECT 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.
 9. Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA DIRECT wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi tj. AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., według właściwości określonej w ust. 11.
 10. Ubezpieczający może składać skargi i zażalenia do Rzecznika Finansowego oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 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. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
 13. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. nr AXAU/2016/9/1/2 z dnia 07.09.2016 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych na podstawie wniosku złożonego przez Ubezpieczającego po dniu 30.10.2016 r.

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 AXA DIRECT oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym AXA DIRECT udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
3. Jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta na odległość przez Ubezpieczającego będącego konsumentem, Ubezpieczający może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie Ubezpieczającego zostało wysłane.

III. Postanowienia końcowe

Zawiadomienia oraz oświadczenia woli

§ 11.1

Wszelkie zawiadomienia i wyjaśnienia, z zastrzeżeniem §12.1 ust. 2 – 3, 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 uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA DIRECT zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacje można składać do AXA DIRECT w następujący sposób:
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacja@axadirect.pl,
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA DIRECT, 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 AXA DIRECT pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie AXA DIRECT, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie.
3. Reklamacja może być również złożona w każdej jednostce AXA DIRECT obsługującej klientów.

IV. Informacja prawna

Działając na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), AXA DIRECT, będąca marką handlową AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., informuje, że:

1. AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. (zwana dalej „AXA DIRECT”) 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 decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.12.2006 r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.08.2009 r. nr DNS/602/121/17/08/09/RC.
2. Składka ubezpieczeniowa, która powinna zostać zapłacona AXA DIRECT, wyliczana jest bądź przez Doradcę AXA DIRECT w trakcie rozmowy telefonicznej, Agentą ubezpieczeniowego AXA DIRECT, bądź we własnym zakresie przy wykorzystaniu kalkulatora dostępnego na stronie internetowej AXA DIRECT 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 zawarciu 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 AXA DIRECT, Agentem Ubezpieczeniowym AXA DIRECT 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 zawarciu umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres wskazany w polisie, w którym to okresie AXA DIRECT, 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 AXA DIRECT w formie pisemnej lub drogą elektroniczną (scan dokumentu). W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, istnieje obowiązek zapłacenia wyłącznie części składki obliczonej proporcjonalnie za każdy dzień świadczonej przez AXA DIRECT ochrony ubezpieczeniowej.
6. Koszt połączenia z numerem infolinii AXA DIRECT (+48 22 599 95 22) jest ponoszony przez dzwoniącego, zgodnie z taryfą danego operatora.
 7. Reklamacja, to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA DIRECT, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. Można je składać do AXA DIRECT w następujący sposób:
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacja@axadirect.pl,
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA DIRECT, 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 AXA DIRECT pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie AXA DIRECT, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie. Możliwe jest również skierowanie pisemnej skargi do Rzecznika Finansowego oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 8. Językiem stosowanym w relacjach z konsumentem jest język polski.
 9. Prawem właściwym, stanowiącym podstawę stosunków AXA DIRECT z konsumentem przed zawarciem umowy ubezpieczenia, jak również właściwym dla zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, jest prawo polskie.
 10. 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.
 11. AXA DIRECT podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.



Assistance w Podróży

Pomoc 24h/dobę

Aby skorzystać z Assistance zadzwoń:

+48 22 599 95 22

(koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora)