

REGULAMIN OFERTY PAKIET BEZPIECZNY (dalej: "Regulamin")

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki skorzystania z oferty „Pakiet Bezpieczny” dla klientów Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Pańska 96/83, 00-837 Warszawa pod numerem KRS 0000689094, NIP 5272816178, REGON 367976372, kapitał zakładowy w wysokości: 100,000 złotych (dalej HPC24) którzy w okresie trwania niniejszej oferty zawrą umowę z HPC24.

§ 1

Definicje:

- Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Infolinia** – infolinia służąca do kontaktu z HPC24, umożliwiająca zamawianie Usług w ramach oferty lub uzyskanie informacji o ofercie. Infolinia dostępna jest w Dni Robocze pod numerem +48 22 133 98 98 również dla telefonów komórkowych (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora komórkowego);
- Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną i która zawarła z HPC24 umowę zakupu Pakietu Serwisowego uprawniającego do skorzystania z Usług. W przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, czynności określone w Regulaminie wykonuje organ tej osoby lub jej przedstawiciel (pełnomocnik) umocowany do dokonywania wszelkich czynności w jej imieniu;
- Konsument** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22§1 k.c., która dokonuje Zlecenia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą;
- Konsultant** – osoba przyjmująca Zlecenia w Infolinii;
- Kwota Transakcji** – oznacza kwotę za wykonanie Usługi, którą Klient obowiązany jest uregulować przed dokonaniem tej Usługi;
- Naprawa** - usługa umożliwiająca przywrócenie właściwości użytkowych uszkodzonym elementom samochodu w wyniku regeneracji lub wymiany zużytych części;
- Pakiet Serwisowy** - oferta, w ramach której HPC24 zapewnia Klientowi możliwość korzystania z usług Warsztatu, na warunkach i w sposób opisany w niniejszym Regulaminie;
- Partner**- podmiot będący podwykonawcą HPC24 z którym HPC24 zawarła umowę zobowiązującą ten podmiot do oferowania Klientom Usług. W związku z realizacją oferty, Partner nie jest upoważniony do składania w imieniu HPC24 ani Klienta jakichkolwiek zapewnień, oświadczeń lub podejmowania zobowiązań udzielania zniżek i rabatów na Naprawy;
- Serwis HPC24** - serwis internetowy udostępniony przez HPC24 pod adresem www.hpc24.pl;
- Usługi** – usługi naprawcze, serwisowe i inne, związane z realizacją Zleceń w ramach posiadanego Pakietu Serwisowego;
- Warsztat** – warsztat samochodowy na terenie Polski, należący do sieci Partnera, z którym HPC24 zawarła stosowną umowę o wykonanie Usługi;
- Zdarzenie assistance** – awaria, wypadek lub kradzież – zgodnie z Załącznikiem 1 - „Ogólnymi Grupowymi Warunkami Ubezpieczenia Horizon Personal Care Assistance”.
- Zlecenie** - zawarte przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (telefon) w drodze przyjęcia przez Konsultanta od Klienta lub poprzez Serwis HPC24 polecenie wykonania przeglądu serwisowego lub dokonania Naprawy lub świadczenia HPC24 Assistance lub zrealizowania innej Usługi w ramach dyspozycji Klienta.

§ 2

OGÓLNE WARUNKI PAKIETU SERWISOWEGO

- Z oferty Pakietu Serwisowego mogą skorzystać wszyscy Klienci będący posiadaczami samochodów osobowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony i dostępnych w sprzedaży na terenie Unii Europejskiej od roku 1995, którzy w okresie obowiązywania tej oferty zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin Pakietu Serwisowego oraz spełnili co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin, regulamin Serwisu HPC24 a następnie wypełnili i przesyłali do HPC24 formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Serwisu HPC24 pod adresem: www.hpc24.pl oraz dokonali płatności w sposób określony w § 4;
 - zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin, regulamin Serwisu HPC24 dostępny pod adresem www.hpc24.pl a następnie w trakcie kontaktu telefonicznego z Konsultantem zgłosiły chęć skorzystania z tego Pakietu Serwisowego i dokonały płatności w sposób określony w § 4 Regulaminu.
- Każdy Klient, który spełnił wymagania określone w punkcie 1 niniejszego paragrafu uprawniony jest przez okres 365 dni od dnia aktywacji Pakietu Serwisowego do:
 - naprawy w dedykowanej sieci warsztatów wg standardów ASO;
 - otrzymania 12 miesięcznej gwarancji na Naprawy;
 - otrzymywania informacji SMS przypominających o kończących się terminach obowiązywania polisy czy zbliżających się terminach przeglądów;
- W ramach Pakietu Serwisowego Bezpieczny HPC24 w przypadku awarii, wypadku bądź kradzieży zapewni Klientowi opiekę w zakresie i na zasadach zdefiniowanych w wariancie PODSTAWOWYM PLUS („Podstawowy +”) grupowego ubezpieczenia „HPC24 Assistance” określonego w Załączniku 1 do niniejszego Regulaminu „Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia Horizon Personal Care Assistance” polegającą na:
 - usprawnieniu na miejscu zdarzenia;
 - holowaniu do 150 km od miejsca zdarzenia;
 - dowiezie paliwa;
 - parkowania pojazdu do limitu 200 zł
 - zapewnieniu pojazdu zastępczego (klasy B) na okres do 72 godzin.
- Pakiet Serwisowy nie może być wykorzystany na Usługę związaną z obsługą motocykli, motorowerów lub innych dwu- lub trójkołowych pojazdów.

§ 3

PRZYJMOWANIE ZLECEŃ

- Złożenie Zlecenia na wykonanie Usługi możliwe jest tylko przez telefoniczny kontakt z Konsultantem lub za pośrednictwem Serwisu HPC24.
- W przypadku złożenia Zlecenia telefonicznie, po dokonaniu przez Konsultanta identyfikacji dzwoniącego (w rozmowie z Konsultantem należy podać imię, nazwisko i inne dane rejestrowe takie jak na przykład adres e-mail), Konsultant ustala z Klientem szczegóły Zlecenia (to jest: adres Warsztatu, proponowany termin wizyty, pojazd, którego dotyczy Zlecenie).
- W przypadku złożenia Zlecenia za pośrednictwem Serwisu HPC24, Klient po zalogowaniu się na swoje konto wypełnia formularz Zlecenia w zakładce „Zlecenia”, wskazując w szczególności proponowany termin, miejsce i pojazd którego Zlecenie dotyczy.
- Po ustaleniu szczegółów o których mowa w punkcie 2. i 3. powyżej i potwierdzeniu przez Klienta złożenia Zlecenia, co powoduje związanie Klienta tym Zleceniem, Konsultant przyjmuje Zlecenie do realizacji.
- W terminie do 2 Dni Roboczych od przyjęcia Zlecenia nastąpi przekazanie informacji dotyczącej Zlecenia, daty, godziny i adresu Warsztatu.

6. Przekazanie informacji, które zawierają kosztorys Usługi lub koszty przeglądu serwisowego i o których mowa w punkcie 5. niniejszego paragrafu następuje poprzez:
 - 6.1. wysłanie wiadomości email na potwierdzony w trakcie składania Zlecenia adres poczty elektronicznej Klienta lub;
 - 6.2. udostępnienie w Serwisie HPC24 lub;
 - 6.3. kontakt telefoniczny lub SMS na numer telefonu podany w trakcie rejestracji.
7. HPC24 przesyła Klientowi kosztorys o którym mowa w punkcie 6. na adres e-mail podany przez Klienta lub udostępnia ten kosztorys w Serwisie HPC24. Kosztorys Usługi zawiera:
 - 7.1. koszty wymienionych części oraz;
 - 7.2. koszty roboczogodzin oraz;
 - 7.3. inne elementy (np. koszty płynów eksploatacyjnych, olejów)
8. Akceptacja przez Klienta kosztorysu Usługi i dokonanie płatności w Serwisie HPC24 oznacza przystąpienie przez HPC24 do realizacji Usługi.
9. Jeżeli Klient nie potwierdzi Zlecenia bądź nie dokona płatności w Serwisie HPC24 w terminie 3 godzin od chwili przesłania do Klienta kosztorysu Usługa nie zostanie wykonana.
10. Klient ma prawo odwołać wizytę w Warsztacie najpóźniej na 3 godziny robocze przed planowanym terminem wizyty. W przypadku nieodwołania wizyty z zachowaniem powyższego terminu Klient będzie obciążony opłatą za 1 godzinę roboczą pracy Warsztatu (to jest kwotą 150 PLN).
11. Po wykonaniu Usługi, Klient zobowiązany jest do złożenia na formularzu serwisu „Zlecenie serwisowe” czytelnego podpisu (imię i nazwisko) potwierdzającego odbiór pojazdu z Warsztatu.

§ 4

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA HPC24 ASSISTANCE

1. Szczegółowe postanowienia dotyczące korzystania z ubezpieczenia a także prawa i obowiązki Klienta korzystającego z tych świadczeń opisane są w Ogólnych Warunkach Grupowego Ubezpieczenia HPC24 Assistance stanowiących załącznik do niniejszego Regulaminu.

§ 5

PŁATNOŚCI ORAZ SPOSOBY OTRZYMYWANIA FAKTURY

2. Sposoby otrzymywania faktur oraz płatności opisane są w regulaminie Serwisu HPC24 dostępnym na stronie Serwisu HPC24 pod adresem www.hpc24.pl

§ 6

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu odpowiednich przepisów o ochronie danych osobowych jest Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Pańska 96/83, 00-837 Warszawa.
2. HPC24 zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Klienta właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Klienta nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Klienta.
3. Dane dotyczące Klienta, w tym dane osobowe, będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to konieczne w związku z realizacją uprawnień wynikających z Pakietu Serwisowego, a następnie zostaną usunięte z systemów informatycznych HPC24.
4. Podanie przez Klienta danych osobowych przy składaniu Zlecenia jest dobrowolne. Niepodanie danych osobowych wymaganych w formularzu Zlecenia Serwisowego uniemożliwia złożenie Zlecenia w tym wykonanie płatności.
5. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się tym celu do HPC24. W przypadku usunięcia danych warunkujących korzystanie z Pakietu Serwisowego, Klient traci możliwość korzystania z tego pakietu.
6. Dane osobowe Klientów, będących osobami fizycznymi, przetwarzane są przez HPC24 w celu wykonania obowiązków opisanych w Regulaminie. W celu umożliwienia realizacji płatności on – line za Zlecenie HPC24 może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska, adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu do:
 - 6.1 PSP Polska sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań;
 - 6.2 Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa;
 - 6.3 PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań
7. W celu umożliwienia realizacji Świadczeń związanych z realizacją HPC24 Assistance, HPC24 może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska (lub nazwy firmy, danych osobowych i kontaktowych osób reprezentujących firmę), numeru PESEL (lub numeru NIP, REGON, KRS), adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu do:
 - 6.1. Europ Assistance S.A., spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405 działającą na terytorium Polski i reprezentowaną przez oddział:
 - 6.1.1. Europ Assistance Irish Branch, z siedzibą w Dublinie, 4 – 8 Eden Quay, Dublin1, Irlandia, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089, reprezentowanym przez Mark Butler – Dyrektor Generalny Europ Assistance Irish Branch – upoważniony do reprezentowania Europ Assistance S.A.

§ 7

REKLAMACJA

1. HPC24 obowiązana jest dostarczyć Klientowi jego samochód bez wad, które powstały w następstwie zrealizowania Zlecenia.
2. Klient otrzymuje 12 miesięczną gwarancję na wykonane prace naprawcze i wymienione części.
3. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie Usługi niezgodnie z warunkami lub zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
4. Reklamacje Klient może składać telefonicznie lub korespondencyjnie na adres: Horizon Personal Care sp. z o.o.,(00-837)Warszawa, ul. Pańska 96 lokal 83
5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 21 dni od daty ich otrzymania przez HPC24. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe we wskazanym terminie, HPC24 rozpatrzy ją najpóźniej w terminie 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie jej było możliwe.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji HPC24 niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub w innej z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
7. W razie uznania reklamacji za zasadną, HPC24 podejmie niezwłocznie odpowiednie działania.

§ 8

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW BIZNESOWYCH

1. Niniejszy paragraf Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących Konsumentami.
2. W wypadku Klientów nie będących konsumentami, HPC24 jest uprawniona, a Klient wyraża niniejszym zgodę na przeniesienie przez HPC24 w całości lub w części praw wynikających z niniejszej Umowy na stronę trzecią.
3. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność HPC24 z tytułu rękojmi za Naprawę wobec Klienta nie będącego Konsumentem zostaje wyłączona.
4. Odpowiedzialność HPC24 w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia, w sumie do wysokości zapłaconej ceny, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. HPC24 ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem.
5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy HPC24, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę HPC24.

§ 9

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nie stanowią zmiany warunków Umowy i nie wymagają doręczenia Klientowi zmiany Regulaminu związane z:
 - 1.1. rozszerzeniem funkcjonalności kanałów dostępu;
 - 1.2. wprowadzeniem nowych kanałów przyjmowania, akceptacji oraz realizacji zleceń lub przyjmowania płatności.
2. HPC24 zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu Internetowego HPC24.
3. Prawem właściwym dla świadczonych usług drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawa o prawach konsumenta.
4. Wszelkie spory powstałe pomiędzy HPC24, a Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 lipca 2018 roku i obowiązuje do odwołania.
6. Załącznik stanowi integralną część niniejszego Regulaminu:
 - 6.1. Załącznik nr 1 – Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia HPC24 Assistance.

HORIZON
Personal Care



Załącznik nr 1 – Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „HPC24 Assistance”.



Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia

„HPC24 Assistance”

Ubezpieczenie Europ Assistance

Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Grupowego Ubezpieczenia „HPC24 Assistance” dla klientów **Horizon Personal Care Sp. z o.o.**, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z OWU
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 7, § 12 ust.1 – 3
2. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 3 § 8, § 9, § 10, § 12 ust. 2
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4, § 5

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia „HPC24 Assistance” (zwane dalej „OWU”), mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia Grupowego „HPC24 Assistance” (zwanej dalej „Umową Ubezpieczenia”) zawartej przez Horizon Personal Care Sp. z o.o. (zwaną dalej „Ubezpieczającym”) z Europ Assistance S.A. (zwaną dalej „Ubezpieczycielem”).

§ 2

1. Wszelkie odstępstwa od postanowień niniejszych OWU oraz wszelkie zawiadomienia i oświadczenia związane z Umową Ubezpieczenia muszą być sporządzone pisemnie w formie aneksu do Umowy Ubezpieczenia pod rygorem ich nieważności.

DEFINICJE

§ 3

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Akt wandalizmu** – jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu Pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami Umowy Ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu Umowy Ubezpieczenia) powodujące Unieruchomienie Pojazdu;
- 2) **Awaria** – nagłe i niespodziewane przerwanie pracy elementu pojazdu wynikające z przyczyn wewnętrznych, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii, a w tym także:
 - a) rozładowanie akumulatora,
 - b) uszkodzenie ogumienia,
 - c) zagubienie, złamanie lub zatrzasknięcie kluczyków lub innych przedmiotów służących do otwierania i uruchomienia Pojazdu,
 - d) brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zamrożenie paliwa
 - e) awaria oświetlenia zewnętrznego Pojazdu,
 - f) awaria alarmu
 - g) awaria wycieraczek
- 3) **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia, w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU, dyspozycyjna przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
- 4) **Deklaracja zgody** – oświadczenie woli osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie będącej osobą prawną, mocą którego wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na podstawie OWU, Deklaracja zgody stanowi potwierdzenie przystąpienia do ubezpieczenia

- 5) **Kradzież** – Kradzież Pojazdu lub jego części uniemożliwiających poruszanie się Pojazdu, w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca Kradzieży, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynu zabronionego opisanego w art. 278-280 lub art. 289 k.k., z wyłączeniem kradzieży kluczyków, dowodu rejestracyjnego oraz tablic rejestracyjnych;
- 6) **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu, jako siedziba przedsiębiorcy lub miejsce zamieszkania Ubezpieczonego, gdy jest on osobą fizyczną;
- 7) **Pilot** – osoba skierowana przez Ubezpieczyciela na miejsce Zdarzenia assistance;
- 8) **Pojazd** – objęty ubezpieczeniem „HPC24 Assistance” samochód osobowy, osobowo-ciężarowy albo ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nie przekraczającej 3,5 tony oraz zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne, za wyjątkiem:
 - a) pojazdów poddanych przebudowie takiej jak np. przebudowa na ambulans lub karawany bez zgody producenta - nie dotyczy przebudowy pojazdów ciężarowych na osobowe oraz osobowych na ciężarowe,
 - b) pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób,
 - c) pojazdów, których użytkownikiem jest wojsko, policja lub straż pożarna.
- 9) **Ubezpieczający** – Horizon Personal Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 00-837 przy ul. Pańska 96/83
- 10) **Ubezpieczony** – osoba kierująca Pojazdem oraz pasażerowie odbywający podróż Pojazdem w momencie wystąpienia Zdarzenia assistance, w liczbie nie większej niż maksymalna liczba wskazana w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.;
- 11) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonette, 92230 Gennevilliers, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405;
- 12) **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu zdarzenia;
- 13) **Usprawienie Pojazdu** – usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży;
- 14) **Uszkodzenie ogumienia** – przebiecie, pęknięcie, wybuch opony, brak powietrza w oponie, w szczególności powstałe na skutek najechania na ostre przedmioty takie jak gwoździe, ubytki w drodze czy szkło, wynikające z przyczyn innych niż wypadek, chyba że są następstwem kolizji z przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu lub wybuchu i nie doszło równocześnie do zderzenia ubezpieczonego Pojazdu z innym Pojazdem, uniemożliwiające kontynuację jazdy po drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego;
- 15) **Wypadek** – zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem się Pojazdu, spadnięciem Pojazdu ze skarpy, wpadnięciem Pojazdu do rowu, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, zatopieniem lub zalaniem, Aktem wandalizmu, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodnie z przepisami kraju miejsca wypadku drogowego, z wyłączeniem Kradzieży oraz Awarii;
- 16) **Zdarzenie assistance** – Awaria, Wypadek, Kradzież,

WARUNKI OBJĘCIA OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 4

1. Ochroną ubezpieczeniową może zostać objęty każdy Pojazd na podstawie złożonej Deklaracji zgody.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 5

1. Składka ustalana jest na podstawie taryfy obowiązującej na podstawie postanowień Umowy Ubezpieczenia.
2. Składka płatna jest na numer rachunku bankowego wskazany w Umowie Ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.
3. W przypadku opłacania składki przelewem bankowym lub przekazem pocztowym za datę wpływu składki na rachunek bankowy Ubezpieczyciela uznaje się datę uznania przez bank.
4. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.

CZAS TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o którym mowa w ust.2
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w Deklaracji zgody jako początek okresu odpowiedzialności.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na zapewnieniu ochrony ubezpieczeniowej trwa w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym, a Ubezpieczający jest zobowiązany zapłacić składkę za każdy rozpoczęty miesiąc ochrony ubezpieczeniowej.
4. W stosunku do każdego ubezpieczonego Pojazdu odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - a) z chwilą rozwiązania Umowy Ubezpieczenia;
 - b) w przypadku rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej – z końcem miesiąca odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka ubezpieczeniowa;
 - c) w przypadku wystąpienia z Umowy ubezpieczenia zgodnie z ust. 6 poniżej - z końcem Okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została ostatnia składka ubezpieczeniowa;
5. Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do ubezpieczonych Pojazdów objętych ochroną ubezpieczeniową, jeżeli przed dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający zapłacił należną składkę za Ubezpieczonych.
6. Ubezpieczony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia:
 - a) w przypadku wystąpienia w ciągu 30 dni od dnia objęcia ochroną ubezpieczeniową, ochrona wygasa z upływem dnia złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu. W takiej sytuacji Ubezpieczającemu przysługuje zwrot wpłaconej składki ubezpieczeniowej w całości, o ile nie zaszyły przesłanki do wypłaty Świadczenia Assistance lub proporcjonalny zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zaszyły przesłanki do wypłaty Świadczenia Assistance, a Ubezpieczający dokona rozliczeń z Ubezpieczonym z tego tytułu,
 - b) w przypadku wystąpienia powyżej 30 dni od dnia objęcia ochroną ubezpieczeniową, ochrona wygasa z końcem okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, za który przekazana została pobrana ostatnia składka ubezpieczeniowa.Oświadczenie woli, może zostać złożone do Ubezpieczającego lub Ubezpieczyciela. Za dzień złożenia oświadczenia woli o wystąpieniu z ubezpieczenia rozumie się odpowiednio dzień otrzymania przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego oświadczenia woli

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 7

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka popadnięcia w trudności w czasie podróży Pojazdem wskutek wystąpienia Zdarzenia assistance.
2. Świadczenia Assistance opisane w § 9 na zlecenie Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Alarmowego zapewnia firma Europ Assistance Polska Sp. z o.o..
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu lub zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów Świadczeń Assistance, które zostały wymienione w § 9.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Ochrona ubezpieczeniowa w zależności od wyboru Ubezpieczającego jest dostępna w jednym z następujących wariantów ubezpieczenia:
 - 1) **Wariant PODSTAWOWY**
 - 2) **Wariant PODSTAWOWY +**
 - 3) **Wariant ROZSZERZONY**
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Zdarzenia assistance powstałe wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Poniższa tabela przedstawia limity na poszczególne Świadczenia Assistance:

TABELA: ŚWIADCZENIA ASSISTANCE W ZALEŻNOŚCI OD WARIANTU UBEZPIECZENIA

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE		PODSTAWOWY S.U. – 5 000 PLN	PODSTAWOWY + S.U. – 10 000 PLN	ROZSZERZONY S.U. – 15 000 PLN
	Zakres terytorialny		Polska	Polska	Polska
Awaria, wypadek, kradzież	Usprawnienie na miejscu zdarzenia		+	+	+
	Holowanie		150 km	150 km	150 km
	Dostarczenie paliwa		+	+	+
	Parkowanie pojazdu		200 PLN	200 PLN	200 PLN
	Pojazd zastępczy klasy B	Świadczeni a zamienne	-	3 doby	3 doby
	Zakwaterowanie w hotelu		-	-	2 doby, hotel **/**
	Transport kierowcy i pasażerów		-	-	Autobus, pociąg I klasy lub samolot klasa ekonomiczna
	Odbiór naprawionego pojazdu		-	-	Autobus lub pociąg I klasy

„+” oznacza, że Ubezpieczyciel pokrywa koszty do wysokości rzeczywistych kosztów usługi.

ŚWIADCZENIA ASSISTANCE

§ 9

1. W zależności od okoliczności towarzyszących Unieruchomieniu Pojazdu na skutek wystąpienia Zdarzenia assistance, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel zapewnia:
 - 1) **Usprawnienie na miejscu zdarzenia** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty Usprawnienia Pojazdu w miejscu Zdarzenia assistance, o ile Usprawnienie Pojazdu w miejscu Zdarzenia assistance jest możliwe. Ubezpieczyciel nie pokrywa w takim przypadku kosztów części i materiałów użytych w celu Usprawnienia;
 - 2) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do wybranego przez Ubezpieczonego miejsca w maksymalnym limicie 150km lub do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi danej marki lub innego warsztatu naprawczego, mogącego dokonać naprawy Pojazdu;
 - 3) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku Awarii Pojazdu wskutek braku paliwa w zbiorniku paliwa Ubezpieczyciel przysyła Pilotą na miejsce Unieruchomienia Pojazdu w celu dostarczenia właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojazd do najbliższej czynnej stacji paliw. Ubezpieczony zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu dostarczonego paliwa;
 - 4) **Parkowanie Pojazdu** – jeżeli zachodzi potrzeba przechowania Pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty parkowania Pojazdu do limitu 200 PLN.
2. Dodatkowo w wariancie **PODSTAWOWY+** lub **ROZSZERZONY**, jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu, na skutek Zdarzenia assistance, Pojazd został odholowany przez Pilotą i nie zostanie naprawiony w dniu zajścia Zdarzenia assistance lub w przypadku Kradzieży – gdy Pojazd nie zostanie odnaleziony, Ubezpieczonemu przysługuje jedno ze świadczeń wymienione w punktach 1) – 3) oraz 4):
 - 1) **Samochód zastępczy** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty wypożyczenia pojazdu zastępczego na maksymalnie 2 doby, nie dłużej jednak niż faktyczny czas naprawy Pojazdu, zgodnie z poniższymi zastrzeżeniami:
 - a) W zależności od lokalnych możliwości Ubezpieczyciel organizuje pojazd segmentu B;
 - b) Użytkownik pojazdu nie będzie zobowiązany do zabezpieczenia wynajmu samochodu zastępczego poprzez wpłacenie kaucji czy blokadę na karcie kredytowej.
 - c) W przypadku pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego, Ubezpieczyciel zapewnia pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego pojazdu zastępczego;
 - d) Świadczenia pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych takich jak udział własny w szkodzię oraz kosztów podstawienia i odbioru;
 - e) Świadczenie pojazdu zastępczego nie przysługuje w sytuacji zatrzymania pojazdu w serwisie po zakończonej naprawie z winy Ubezpieczonego (brak zapłaty za naprawę, brak zgody na naprawę, brak dokumentów dotyczących likwidacji szkody);
 - 2) **Transport kierowcy i pasażerów pojazdu** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty powrotu do miejsca zamieszkania lub kontynuacji podróży do miejsca docelowego (w zależności, które z tych miejsc jest bliżej) Ubezpieczonego pociągiem I klasy lub autobusem wraz z transportem na dworzec lub samolotem klasy ekonomicznej (jeżeli odległość od miejsca zamieszkania jest większa niż 1000 km) wraz z transportem na lotnisko.
 - 3) **Zakwaterowanie w hotelu** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu dwu lub trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy pojazdu, nie dłużej jednak niż 2 doby wraz z transportem do hotelu, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel.

- 4) **Odbiór pojazdu po naprawie** - jeżeli zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową miało miejsce powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu jednej osoby w jedną stronę pociągiem I klasy lub autobusem do miejsca, gdzie samochód został naprawiony, w celu jego odebrania (wraz z transportem do i z dworca kolejowego); jeżeli podróż przekracza dystans 1000 km, wówczas transport może się odbyć samolotem w klasie ekonomicznej,

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 10

- Świadczenia assistance w przypadku :
 - Awarii – nie przysługują dla Pojazdów starszych niż 15 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji;
 - Wypadku/Kradzieży – nie przysługują dla Pojazdów starszych niż 25 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji;
- Świadczenia określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli Unieruchomienie Pojazdu bądź kradzież były następstwem
 - działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
 - obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
 - aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
 - działania energii jądrowej w skali masowej,
 - umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego.
- Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za Zdarzenia assistance:
 - powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowaniach do nich,
 - wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Pojazdu określonymi przez producenta) konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w autoryzowanej stacji obsługi i związanego z tym zdarzeniem unieruchomienia Pojazdu. Zastrzeżenie dotyczy tylko Pojazdów w okresie gwarancyjnym,
 - będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania Pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie,
 - powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie,
 - powstałe wskutek wad fabrycznych lub konieczności wymiany elementów w ramach kampanii serwisowych/ przywoławczych producenta, a także usterek, o których informacje producent Pojazdu przekazał do UOKiK;
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
- Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują kosztów napraw wykonywanych przez autoryzowane i nieautoryzowane stacje obsługi.
- Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu w rozumieniu niniejszych Warunków Ubezpieczenia.
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 11

- Suma ubezpieczenia zostaje ustalona w złotych polskich (PLN), w kwocie nieprzekraczającej równowartości:
 - Wariant **PODSTAWOWY** – 5 000 PLN
 - Wariant **PODSTAWOWY+** – 10 000 PLN
 - Wariant **ROZSZERZONY** – 15 000 PLN
- Sumy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1, stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJSIA ZDARZENIA OBJĘTEGO OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I UBEZPIECZYCIELA

§ 12

- W przypadku konieczności skorzystania ze Świadczeń Assistance, Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: **+48 22 203 79 21**;
 - w razie wystąpienia Zdarzenia assistance w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - imię i nazwisko lub nazwa firmy;
 - numer polisy lub numer ID;
 - numer rejestracyjny Pojazdu lub numer VIN;
 - data pierwszej rejestracji Pojazdu;
 - miejsce zdarzenia;
 - krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy;
 - numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
- Ponadto Ubezpieczony powinien:
 - podjąć aktywną współpracę z Centrum Alarmowym w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu Świadczeń Assistance,
 - udzielić Pilotowi przysланemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw lub wyjaśnień,
 - nie powierzać wykonania Świadczeń assistance, do których spełnienia zobowiązane jest Centrum Alarmowe innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełnienia Świadczenia assistance w okresie czterech godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie Świadczenia assistance przez inną osobę,
 - współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania

2. W przypadku, gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Ubezpieczyciela, mogące nasuwać wątpliwości, co do uprawnień Ubezpieczonego do korzystania ze świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia, Ubezpieczony na żądanie pracownika Centrum Alarmowego zobowiązany jest okazać Pilotowi przybytemu na miejsce zdarzenia dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową danego Pojazdu.
3. W przypadku, gdy Pilot nie udzieli pomocy w czasie 4 godzin od chwili zawiadomienia Ubezpieczyciela, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym Świadczeń assistance we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania rachunkami bądź fakturami.
4. Ubezpieczyciel dokona zwrotu uzasadnionych kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 4, w wysokości nie wyższej niż przeciętne koszty rynkowe obowiązujące na danym terenie za wykonanie danej usługi w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego rachunków lub faktur.
5. Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Ubezpieczyciel informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
6. Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć wysokość świadczenia jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej albo na skutek rażącego niedbalstwa nie zawiadomił niezwłocznie Ubezpieczyciela o zdarzeniu ubezpieczeniowym, jeżeli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

ZASADY USTALANIA I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 13

1. Jeżeli świadczenia assistance wynikające z niniejszych OWU nie zostały opłacone bezpośrednio przez Ubezpieczyciela, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ubezpieczony nie był w stanie zgłosić do Ubezpieczyciela zaistnienia Zdarzenia assistance w momencie jego zajścia, Ubezpieczyciel dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów.
2. Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczony zgłasza pisemnie do Centrum Alarmowego pod adresem:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.

ul. Wołoska 5, budynek TAURUS, 02-675 Warszawa,
Fax: +48 (22) 874 46 12

3. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego przekazuje Ubezpieczonemu decyzję w sprawie wniosku o refundację i dokonuje jej w terminie do 30 dni od daty otrzymania wniosku o refundację kosztów.
4. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 3, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 3.

REKLAMACJE

§ 14

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 203 79 30 albo osobiście),
 - c) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl)
3. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
6. Językiem stosownym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczonym i Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych Warunków Ubezpieczenia wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
8. Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, a jeżeli jest osobą fizyczną - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym. Konsumentom mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 15

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego do osób najbliższych oraz za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność.

4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć o kwotę na jaką Ubezpieczony zrzekł się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Spory wynikające z niniejszej Umowy Ubezpieczenia mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub Siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego, spadkobiercy Ubezpieczającego lub spadkobiercy Ubezpieczonego z Umowy Ubezpieczenia.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
3. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 1 marca 2018 roku.

HORIZON
Personal Care

