

## Informacje dotyczące ubezpieczenia „Car Assistance” dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.

Informacje w zakresie:	Postanowienie i strona OWU
1. Przesłanek wypłaty świadczenia	§4, str. 7-8
2. Ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§6, str. 9
3. Kosztów oraz innych obciążeń potrącanych ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych	Nie dotyczy

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Europ Assistance S.A., zwany dalej „Ubezpieczycielem”, zawiera z Santander Consumer Bank S.A. zwanym dalej „Ubezpieczającym”, Umowę ubezpieczenia grupowego „Car Assistance” dla Klientów Santander Consumer Bank S.A. na rzecz posiadaczy kart kredytowych wydanych przez Santander Consumer Bank S.A.

### § 2. DEFINICJE

Przez użyte w niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

- Awaria Pojazdu** – wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu, wynikające z przyczyny wewnętrznej, które uniemożliwia używanie Pojazdu w sposób bezpieczny lub zgodny z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego, a ponadto: rozładowanie akumulatora, zagubienie lub złamanie kluczyków służących do uruchomienia pojazdu, przebiecie opony, wyciek paliwa ze zbiornika paliwa, brak paliwa.
- Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy ubezpieczenia.
- Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele).
- Karta** – karta kredytowa wydana przez Ubezpieczającego funkcjonująca w oparciu przyznany w Umowie limit kredytowy, stanowiąca własność Ubezpieczającego.

- Karta dodatkowa** – karta kredytowa wydawana na podstawie pełnomocnictwa Posiadacza Karty Santander Consumer Bank S.A. do korzystania z rachunku karty przy użyciu karty dodatkowej. Posiadacze kart dodatkowych nie są objęci ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia grupowego „Car Assistance dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.”.
- Kradzież** – zabór w celu przywłaszczenia Pojazdu lub jego części uniemożliwiający poruszanie się Pojazdu, jak również zabór Pojazdu w celu krótkotrwałego użycia, czyli działania wyczerpujące znamiona czynów opisanych w art. 278-280 lub art. 289 k.k.
- Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Ubezpieczonego w Umowie jako aktualne miejsce zamieszkania lub zameldowania. W przypadku zmiany adresu, Ubezpieczony jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania Ubezpieczycielowi aktualnych informacji.
- OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Car Assistance” dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.
- Pojazd** – samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o ładowności do 3,5 tony, nie starszy niż 10 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji, zaopatrzony w polskie tablice rejestracyjne oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne dopuszczające pojazd do ruchu drogowego, zarejestrowany na Ubezpieczonego.
- Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce wystąpienia Zdarzenia assistance.
- Posiadacz karty** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która podpisała z Ubezpieczającym Umowę.
- Ubezpieczający** – Santander Consumer Bank S.A.
- Ubezpieczony** – Posiadacz karty wskazany przez Ubezpieczającego, objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia, jak również kierowca i pasażerowie Pojazdu, w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta Pojazdu i przepisy ruchu drogowego.
- Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. – Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Naterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers w którego imieniu działa Centrum Alarmowe w ramach realizacji Umowy Ubezpieczenia.
- Umowa** – umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, zawierana pomiędzy Posiadaczem karty a Ubezpieczającym.
- Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Europ Assistance S.A. a Ubezpieczającym, na którą składają się niniejsze OWU oraz wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy Ubezpieczającego i Europ Assistance S.A. załączone do umowy ubezpieczenia.
- Usługi assistance** – usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń na zlecenie Europ Assistance S.A. przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonego w przypadku zajścia Zdarzenia assistance, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych OWU.
- Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub jego używanie zgodnie z przepisami ruchu drogowego, który powstał na skutek Awarii Pojazdu, Wypadku.
- Wypadek** – zdarzenie drogowe wywołane przyczyną zewnętrzną, którego skutkiem jest Unieruchomienie Pojazdu, w tym kolizja, wywrócenie Pojazdu, spadek Pojazdu ze skarpy, wybuch lub pożar w Pojeździe.
- Zdarzenia assistance** – zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia tj. Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu, Wypadek.

### § 3. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

- Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na zlecenie Europ Assistance S.A. przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonego Usługi assistance obejmujące: assistance samochodowe określone w §§ 4-5 („Car Assistance”) oraz serwis informacyjny określone w § 4 OWU, z zastrzeżeniem postanowień § 6 OWU.
- Ubezpieczeniem objęte są Zdarzenia assistance powstałe na terytorium Polski oraz na terenie następujących państw europejskich: Andory, Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Liechtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Europejskiej części Turcji, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela za świadczenie usług assistance polega na zorganizowaniu i pokryciu (w wysokości określonej w niniejszych OWU) kosztów dojazdu usługodawcy oraz pokryciu wyłącznie kosztów tych usług, które zostały wymienione w niniejszych OWU.

### § 4. OPIS USŁUG „CAR ASSISTANCE”

- Ubezpieczeniem „Car Assistance” objęte są następujące zdarzenia:
  - Wypadek,
  - Awaria Pojazdu,
  - Unieruchomienie Pojazdu,
  - Kradzież.
- W ramach ubezpieczenia „Car Assistance” Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące usługi:
  - Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty naprawy Pojazdu przez specjalistę wysłanego przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
  - Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy lub do Miejsca zamieszkania – w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej miejsca zdarzenia;

- c) **Dostarczenie paliwa** – Centrum Alarmowe organizuje dostarczenie paliwa do miejsca unieruchomienia Pojazdu w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw. Koszt zakupu paliwa pokrywa Ubezpieczony;
- d) **Parking** – jeżeli z powodu wystąpienia zdarzenia zachodzi potrzeba przechowania Pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty parkowania Pojazdu do określonego w §5 limitu.
3. Jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Alarmowego i nie może być naprawiony tego samego dnia albo w przypadku Kradzieży Ubezpieczonemu przysługuje jedno z poniższych świadczeń (do wyboru przez Ubezpieczonego). Świadczenia wykonywane są pod warunkiem, że Unieruchomienie Pojazdu lub Kradzież miały miejsce w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego (z wyjątkiem usługi Powrót lub kontynuacja podróży):
- a) **Zakwaterowanie w hotelu Ubezpieczonego** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu i zakwaterowania (nocleg ze śniadaniem) w hotelu trzygwiazdkowym na okres nie przekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłuższy jednak niż 3 doby. Koszty zakwaterowania w hotelu nie mogą przekroczyć 150 PLN (za jedną osobę dziennie) i nie obejmują dodatkowych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu tj.: połączeń telefonicznych, dodatkowego żywienia lub skorzystania z innych usług świadczonych przez hotel;
- b) **Pojazd zastępczy** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty wynajmu Pojazdu zastępczego, wraz z podstawieniem, nie dłużej jednak niż na 3 doby, z zastrzeżeniem następujących postanowień:
- a. W zależności od lokalnych możliwości klasa Pojazdu zastępczego jest porównywalna do klasy Pojazdu posiadanego przez Ubezpieczonego;
- b. W przypadku Pojazdu inwalidzkiego lub specjalnie zaadaptowanego zapewniony zostanie Pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego Pojazdu zastępczego;
- c. Świadczenie wynajmu Pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa, ubezpieczeń innych niż OC/AC i opłat dodatkowych rozumianych jako kaucja na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów stawianych przez firmy wynajmujące, jak również nie zwalnia Ubezpieczonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu samochodu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez wypożyczalnię;
- d. Świadczenie nie obejmuje kosztów odstawienia Pojazdu zastępczego do wypożyczalni po zakończeniu okresu wynajmu;
- c) **Powrót lub kontynuacja podróży** – jeżeli Pojazd został odholowany przez usługodawcę Centrum Alarmowego i nie może być naprawiony tego samego dnia Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty powrotu lub kontynuacji podróży Ubezpieczonego pojazdu autobusem lub pociągiem I klasy wraz z transportem na dworzec lub samolotem klasy ekonomicznej (jeżeli podróż przekracza 1.000 km) wraz z transportem na lotnisko. Koszty kontynuacji podróży pokrywane są tylko do wysokości kosztów powrotu i nie mogą przekroczyć kosztów, które poniósłby Ubezpieczony kontynuując podróż gdyby nie doszło do wystąpienia zdarzenia.
4. W przypadku zdarzenia w trakcie podróży Pojazdem poza granicami Polski na terytorium państw europejskich wymienionych w §3 ust. 2 w ramach Usług assistance Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenia dodatkowe:
- a) **Odbiór Pojazdu** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty jednorazowego przejazdu wskazanego przez Centrum Alarmowe kierowcy po odbiór naprawionego Pojazdu i dostarczenie Pojazdu do Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży. Koszt paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i opłat drogowych pokrywa Ubezpieczony. Świadczenie jest organizowane w przypadku skorzystania przez Ubezpieczonego z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 3 lit. a-c) niniejszego paragrafu;
- b) **Legalne złomowanie** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty legalnego złomowania w następstwie Wypadku;
- c) **Opieka nad dziećmi** – jeżeli w wyniku Wypadku Ubezpieczony (kierowca Pojazdu) zmarł lub znajduje się w szpitalu dłużej niż 3 dni, a jest on wyłącznym opiekunem niepełnoletnich dzieci, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu dzieci (do lat 18) do Miejsca zamieszkania oraz organizuje i pokrywa koszty opieki na czas transportu;
- d) **Pomoc administracyjna** – w przypadku utraty lub kradzieży niezbędnych dokumentów podróży takich jak: paszport, dowód osobisty, wiza wjazdowa, bilet lotniczy, Centrum Alarmowe udzieli Ubezpieczonemu niezbędnych informacji dotyczących formalności, jakich należy dopełnić u odpowiednich władz lub innych służb w celu uzyskania utraconych lub skradzionych dokumentów;
- e) **Przekazywanie informacji** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe telefonicznie poinformuje o zdarzeniu wskazaną przez Ubezpieczonego osobę.
5. Usługi dodatkowe realizowane na życzenie Ubezpieczonego:
- a) Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku;
- b) Informacja o firmach świadczących usługi pomocy drogowej;
- c) Informacja o podróżach, turystyce i pogodzie (klimat w danym kraju, temperatury w danych miejscowościach, warunki pogodowe na drogach, obowiązkowe szczepienia, wizy, atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów);
- d) Informacja komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych);
- e) Informacje odnośnie kosztów paliwa i opłat drogowych we wskazanym kraju;
- f) Informacje o możliwościach wypożyczenia samochodu;
- g) Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

## § 5. SUMA UBEZPIECZENIA

1. W ramach ubezpieczenia Car Assistance sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Usług assistance oraz maksymalny limit Usług assistance w ciągu 12 kolejnych następujących po sobie miesięcznych okresów rozliczeniowych (roku ubezpieczeniowego), o którym mowa w §7 poniżej, określa poniższa tabela:

NAZWA ZDARZENIA ASSISTANCE	USŁUGA ASSISTANCE	LIMIT NA ZDARZENIE	
<b>CAR ASSISTANCE</b>			
Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu  Wypadek	<b>Usprawnienie pojazdu</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	<b>Holowanie pojazdu</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	<b>Dostarczenie paliwa</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu	
	<b>Parking</b> (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	<b>Zakwaterowanie w hotelu Ubezpieczonego</b> (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	3 doby max 150 PLN za 1 dobę
		<b>Samochód zastępczy</b> (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	3 doby max 150 PLN za 1 dobę
		<b>Powrót lub kontynuacja podróży (transport osób)</b>	1500 PLN
	<b>Odbiór pojazdu</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	<b>Legalne złomowanie</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	<b>Opieka nad dziećmi</b> (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
<b>Pomoc administracyjna</b>	Bez limitu		
<b>Przekazywanie informacji</b>	Bez limitu		
<b>Serwis informacyjny</b>	Bez limitu		

2. Sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Zdarzenia assistance.

## § 6. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Zdarzenia assistance, które zaszły w związku z:

- działaniami wojennymi, zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terroru, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi;
- spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego;
- wynikające z powtarzających się awarii, będących następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyny po udzieleniu świadczenia przez Ubezpieczyciela;
- będące następstwem używania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep;
- powstałe podczas używania Pojazdu przez Ubezpieczonego jako narzędzia przestępstwa;
- powstałe w czasie używania Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe w pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
- powstałe w pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówkach osobowych i towarowych, pojazdach wypożyczalni samochodów, pojazdach nauki jazdy;
- powstałe w Pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej;
- powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu,
- powstałe w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na polski obszar celny;

- k) koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługą bieżącą i okresową, dostawą i montażem akcesoriów, za wyjątkiem braku paliwa;
- l) kradzieżą kluczyków do Pojazdu;
- m) powstałe podczas użycia pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, takich jak w szczególności: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy.

#### § 7. OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy przez 12 kolejnych następujących po sobie miesięcznych okresów rozliczeniowych, które będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana przez Ubezpieczyciela danemu Ubezpieczonemu wygasa:
  - 1) z końcem Okresu rozliczeniowego przypadającego po rozwiązaniu Umowy;
  - 2) z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ubezpieczenia;
  - 3) z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym rozwiązano Umowę Ubezpieczenia lub upłynął termin jej wypowiedzenia.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, Posiadacz karty może złożyć oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia. W takim przypadku możliwe jest ponowne przystąpienie do ubezpieczenia w takim samym zakresie poprzez złożenie Ubezpieczającemu oświadczenia w tym przedmiocie. Ponowne objęcie ubezpieczeniem nastąpi począwszy od następnego dnia po złożeniu Ubezpieczającemu wymienionego oświadczenia. Okres ubezpieczenia rozpocznie się z chwilą objęcia ubezpieczeniem, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po dokonaniu aktywacji karty.
4. Zgodnie z niniejszymi OWU suma ubezpieczenia i limity na poszczególne Usługi assistance ustalane są na każde kolejne 12 miesięcy liczone od pierwszego dnia okresu ubezpieczenia rozpoczynającego się zgodnie z ust. 1. Rezygnacja z ubezpieczenia, a następnie ponowne przystąpienie do ubezpieczenia w ramach tej samej Umowy, nie powoduje zmiany zasad ustalania sum ubezpieczenia, które ustalane są na każde kolejne 12 miesięcy liczone od pierwszego dnia okresu ubezpieczenia rozpoczynającego się zgodnie z ust. 1, niezależnie od tego, ile razy Posiadacz karty rezygnuje z ubezpieczenia.

#### § 8. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki Ubezpieczycielowi.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie ubezpieczenia

#### § 9. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJĘCIA ZDARZENIA ASSISTANCE

1. W razie wystąpienia Zdarzenia assistance Ubezpieczony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu **+48 (22) 205 50 57**, czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu, i podać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer rejestracyjny Pojazdu;
  - 3) markę i model Pojazdu;
  - 4) miejsce zdarzenia i telefon, pod którym Ubezpieczony będzie dostępny;
  - 5) adres Miejsca zamieszkania;
  - 6) numer PESEL;
  - 7) krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy;
  - 8) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel niezwłocznie skieruje Pilotą na miejsce Zdarzenia assistance.
3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 1, uniemożliwiających weryfikację uprawnień Ubezpieczonego do skorzystania z Usług assistance lub, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w §4
4. W każdym przypadku zajęcia Zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) przekazać Pilotowi dane niezbędne do wykonania zlecenia;
  - 2) nie zlecać czynności objętych ubezpieczeniem innym jednostkom organizacyjnym, z zastrzeżeniem ust. 5;
  - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
5. W przypadku, gdy Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym czynności Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów na podstawie rachunków lub faktur zgodnie z §10.
6. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku określonego w ust. 1-4 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie obowiązków wskazanych w ust. 1-4 przyczyniło się do zwiększenia szkody lub jej rozmiaru lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności lub skutków Zdarzenia assistance.
7. Jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że Ubezpieczony z przyczyn obiektywnych nie był w stanie zgłosić zdarzenia do Centrum Alarmowe niezwłocznie po jego zajściu, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów na podstawie rachunków lub faktur zgodnie z §10.

#### § 10. REFUNDACJE

1. Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić roszczenie, o którym mowa w §9 ust. 5 i 7 powyżej, do Ubezpieczyciela w formie elektronicznej, przesyłając skany na adres e-mail: **refundacje-tech@eap.pl** bądź w formie pisemnej na adres uprawnionego przedstawiciela Ubezpieczyciela:
 

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.  
Dział Refundacji  
ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa
2. Zgłoszenie roszczenia, o którym mowa w § 9 ust. 5 i 7 powyżej powinno zawierać:
  - 1) numer rachunku bankowego prowadzonego przez bank z siedzibą na terytorium RP,
  - 2) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia i rodzaju wykonanych czynności,
3. Refundowane przez Ubezpieczyciela koszty wypłaca się na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczonego w walucie polskiej, po przeliczeniu kwot wynikających z przedłożonych przez Ubezpieczonego rachunków i faktur według średniego kursu NBP dla danej waluty ogłoszonego w dniu, w którym Ubezpieczony poniósł te koszty, z wyjątkiem kosztów zwracanych bezpośrednio wykonawcom usług za granicą, zgodnie z postanowieniami OWU do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i opłacone przez Centrum Alarmowe.
4. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy refundacji kosztów lub co do wysokości refundacji kosztów, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.

#### § 11. REKLAMACJE

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel 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) 22 205 50 57;
  - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5;
  - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)).
3. 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.
4. O ile składający reklamację nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, bądź za pomocą innego trwałego nośnika informacji, odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Ubezpieczyciela w formie pisemnej, niezależnie od sposobu zgłoszenia reklamacji.
5. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
6. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a także korzystać z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

#### § 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
2. Spory wynikające z Umowy Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla Miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego Zdarzenie ubezpieczeniowe w terminie do 7 dni o otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
3. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §9 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia – Obowiązki ubezpieczonego
4. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 1 grudnia 2021 roku.