

Informacje w zakresie:	Postanowienie i strona OWU
1. przesłanek wypłaty świadczenia	§ 4, str. 2–3
2. ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 6, str. 4
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 warunkach ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

1. **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, przebicie opony, wyciek paliwa ze zbiornika paliwa, brak paliwa.
2. **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.
3. **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele).
4. **Karta** – karta kredytowa wydana przez Ubezpieczającego funkcjonująca w oparciu przyznany w Umowie limit kredytowy, stanowiąca własność Ubezpieczającego.
5. **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.”.
6. **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.
7. **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Ubezpieczonego w Umowie jako aktualne miejsce zamieszkania lub zameldowania. W przypadku zmiany tego adresu, Ubezpieczony jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania Ubezpieczycielowi aktualnych informacji.
8. **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Car Assistance” dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.
9. **Pojazd** – samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o ładowności do 3,5 tony, nie starszy niż 10 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne dopuszczające pojazd do ruchu drogowego, zarejestrowany na Ubezpieczonego,
10. **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce wystąpienia Zdarzenia assistance.
11. **Posiadacz karty** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która podpisała z Ubezpieczającym Umowę.
12. **Ubezpieczający** – Santander Consumer Bank S.A.
13. **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.
14. **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. – Ubezpieczyciel, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Natterre 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.
15. **Umowa** – umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, zawierana pomiędzy Posiadaczem karty a Ubezpieczającym.
16. **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.
17. **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.
18. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub jego używanie zgodnie z przepisami ruchu drogowego, który powstał na skutek Awarii Pojazdu, Wypadku.
19. **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.
20. **Zdarzenia assistance** – zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia tj. Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu, Wypadek.

§ 3. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. 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.

2. 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, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Europejskiej części Turcji, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
3. 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”

1. Ubezpieczeniem „Car assistance” objęte są następujące zdarzenia:
 - a) Wypadek,
 - b) Awaria Pojazdu,
 - c) Unieruchomienie Pojazdu,
 - d) Kradzież.
2. W ramach ubezpieczenia „Car assistance” Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące usługi:
 - a) **Usprawienie Pojazdu na miejscu zdarzenia** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty naprawy Pojazdu przez specjalistę wysłanego przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia.
 - b) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli nie jest możliwe Usprawienie 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 Ubezpiezonego). Świadczenia wykonywane są pod warunkiem, że Unieruchomienie Pojazdu lub Kradzież miały miejsce w odległości powyżej 50 km od Miejsca zamieszkania Ubezpiezonego (z wyjątkiem usługi Powrót lub kontynuacja podróży):
 - a) **Zakwaterowanie w hotelu Ubezpiezonego** – 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 wyżywienia 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 Ubezpiezonego,
 - 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 Ubezpiezonego 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 odstąpienia 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 Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego lub do miejsca docelowego podróży. Koszt paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i opłat drogowych pokrywa Ubezpieczony. Świadczenie jest organizowane w przypadku skorzystania przez Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego Centrum Alarmowe telefonicznie poinformuje o zdarzeniu wskazaną przez Ubezpiezonego osobę.
5. Usługi dodatkowe realizowane na życzenie Ubezpiezonego
 - a) Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku,
 - b) Informacja o firmach świadczących usługi pomocy drogowej,
 - c) Informacje 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) Informacje 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 teled adresowe (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	
CAR ASSISTANCE			
■ Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu ■ Wypadek	Usprawienie pojazdu (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Holowanie pojazdu (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Dostarczenie paliwa (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	Bez limitu	
	Parking (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Świadczenia zamienne (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	Zakwaterowanie w hotelu Ubezpiezonego (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	3 doby
		Samochód zastępczy (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	
		Powrót lub kontynuacja podróży (transport osób)	1500 PLN
	Odbiór pojazdu (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Legalne złomowanie (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Opieka nad dziećmi (1 raz w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
Pomoc administracyjna	Bez limitu		
Przekazywanie informacji	Bez limitu		
Serwis informacyjny	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 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, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu,
- powstałe w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na polski obszar celny,
- koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługą bieżącą i okresową, dostawą i montażem akcesoriów, za wyjątkiem braku paliwa,
- kradzieżą kluczyków do Pojazdu,
- 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

- 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
- Ochrona ubezpieczeniowa udzielana przez Ubezpieczyciela danemu Ubezpieczonemu wygasa:
 - z końcem Okresu rozliczeniowego przypadającego po rozwiązaniu Umowy;
 - z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ubezpieczenia;
 - z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym rozwiązano Umowę Ubezpieczenia lub upłynął termin jej wypowiedzenia;
 - z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony wypowiedział Umowę.
- 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.
- 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

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

§ 9. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE

- 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:
 - imię i nazwisko,
 - numer rejestracyjny Pojazdu,
 - markę i model Pojazdu,
 - miejsce zdarzenia i telefon, pod którym Ubezpieczony będzie dostępny,
 - adres Miejsca zamieszkania,
 - numer PESEL,
 - krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy,
 - wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu udzielenia świadczenia Ubezpieczonemu.
- Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel niezwłocznie skieruje Pilota na miejsce Zdarzenia assistance.
- 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.

- W każdym przypadku zajścia Zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - przekazać Pilotowi dane niezbędne do wykonania zlecenia,
 - nie zlecać czynności objętych ubezpieczeniem innym jednostkom organizacyjnym, z zastrzeżeniem ust. 5,
 - wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
- 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 § 9.
- eżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni 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.
- 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 § 9.

§ 10. REFUNDACJE

- Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić roszczenie, o którym mowa w § 8 ust. 5 i 7 powyżej, do Ubezpieczyciela w formie pisemnej na adres uprawnionego przedstawiciela Ubezpieczyciela:
Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Dział Refundacji
ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa
- Zgłoszenie roszczenia, o którym mowa w ust. 5 i 7 powyżej powinno zawierać:
 - numer rachunku bankowego prowadzonego przez bank z siedzibą na terytorium RP,
 - szczegółowy opis okoliczności zdarzenia i rodzaju wykonanych czynności,
- 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.
- 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 listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.

§ 11. REKLAMACJE

- Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 00,
 - osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
- 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.
- Ubezpieczony 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.
- Ubezpieczony ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
- 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.
- Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w §9 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Obowiązki ubezpieczonego
- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 01.01.2016 roku