

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. 2-3
2. Ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§6, str. 4-5
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 Warunkach 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 o 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 tego 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, zaopatrzone 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, 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.
- 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,

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	Usprawnienie pojazdu (2 razy w roku ubezpieczeniowym)	1500 PLN	
	Hołowanie 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 Ubezpieczonego (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 zaszyły w związku z:

- działaniami wojennymi, zamieszkami i rozruchami, strajkami, aktami terrorku, działaniem energii jądrowej, trzęsieniem ziemi,
- spożyciem przez Ubezpieczonego alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniedbaniem 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, 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,

- 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,
 - 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):
- 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 wyżywienia lub skorzystania z innych usług świadczonych przez hotel.
 - 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:
 - W zależności od lokalnych możliwości klasa Pojazdu zastępczego jest porównywalna do klasy Pojazdu posiadanego przez Ubezpieczonego,
 - W przypadku Pojazdu inwalidzkiego lub specjalnie zaadaptowanego zapewniony zostanie Pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego Pojazdu zastępczego,
 - 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,
 - Świadczenie nie obejmuje kosztów odstawienia Pojazdu zastępczego do wypożyczalni po zakończeniu okresu wynajmu.
 - 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:

- 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;
 - Legalne złomowanie** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty legalnego złomowania w następstwie Wypadku;
 - 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;
 - 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;
 - Przekazywanie informacji** – na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe telefonicznie poinformuje o zdarzeniu wskazaną przez Ubezpieczonego osobę.
5. Usługi dodatkowe realizowane na życzenie Ubezpieczonego
- Informacja o procedurze postępowania w razie Wypadku,
 - Informacja o firmach świadczących usługi pomocy drogowej,
 - 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),
 - Informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych),
 - Informacje odnośnie kosztów paliwa i opłat drogowych we wskazanym kraju,
 - Informacje o możliwościach wypożyczenia samochodu,
 - Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

§5. SUMA UBEZPIECZENIA

1. W ramach ubezpieczenia Car Assistance sumy ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów Usług assistance oraz

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

- 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 ZAJĘCIA 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, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 4.
- W każdym przypadku zajęcia 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.
- Jeżeli 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 Alarmowego niezwłocznie po jego zajęciu, 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

- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel z siedzibą w Paryżu.
- 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 57,
 - 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.
- 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.
- 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.
- 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, 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

- 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.