

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „Car assistance dla TurboKarty Santander Consumer Banku”

### Postanowienia ogólne

#### § 1

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.

### Definicje

#### § 2

Przez użyte w niniejszych 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, przebicie opony, wyciek paliwa ze zbiornika paliwa, brak paliwa. Awarii Pojazdu nie stanowią: konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, za wyjątkiem braku 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, któremu Ubezpieczony obowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie Zdarzenia assistance.
- 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 Pojazdem, jak również zabór Pojazdu w celu krótkotrwałego użycia, czyli działania wyczerpujące znamiona czynów opisanych w art. 278-280 lub art. 289 k.k., z wyłączeniem kradzieży kluczyków.
- Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Ubezpiezonego 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 TurboKarty Santander Consumer Banku”.
- 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 Ubezpiezonego, z wyłączeniem pojazdów używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów oraz nauki jazdy.
- 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 Nanterre 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 Ubezpiezonego 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 skarp, wybuch lub pożar w Pojeździe.
- Zdarzenia assistance** – zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia tj. Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu, Wypadek.

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 3

- Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone całodobowo na zlecenie Europ Assistance S.A. przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpiezonego 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.

### Opis usług „Car assistance”

#### § 4

- Ubezpieczeniem „Car assistance” objęte są następujące zdarzenia:
  - Wypadek,
  - Awaria Pojazdu,
  - Unieruchomienie Pojazdu,
  - Kradzież.
- W ramach ubezpieczenia „Car assistance” Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące usługi:
  - usprawienie 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 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;
  - 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 nieprzekraczający 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 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 autobusem lub pociągiem I klasy wraz z transportem na dworzec lub samolotem klasy ekonomicznej (jeżeli podróż przekracza 1000 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, wiza wjazdowa, bilet lotniczy, itp., 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) 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 teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

#### Suma Ubezpieczenia

#### § 5

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>			
<input checked="" type="checkbox"/> Awaria Pojazdu, Kradzież, Unieruchomienie Pojazdu  <input checked="" type="checkbox"/> 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 Ubezpieczonego w hotelu</b> (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	3 doby
		<b>Samochód zastępczy</b> (powyżej 50 km od miejsca zamieszkania)	
		<b>Powrót lub kontynuacja podróży (transport osób)</b>	
	<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

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

### Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

#### § 6

- 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 nieusunięcia 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, pojazdach wypożyczalni samochodów,
  - 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,
  - powstałe podczas użycia pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, takich jak w szczególności: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy.

### Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

#### § 7

- 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 dokonano wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia;
  - 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.

### Postępowanie w przypadku zajścia Zdarzenia assistance

#### § 8

- W razie wystąpienia Zdarzenia assistance Ubezpieczony zobowiązany 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, uniemożliwiającej weryfikację uprawnień Ubezpieczonego do skorzystania z Usług assistance, 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; refundację kosztów na podstawie rachunków lub faktur będą rozpatrzone zgodnie z ust 7. poniżej.
- 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 zajściu lub w przypadku wskazanym w ust. 5 powyżej, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów zgodnie z postanowieniami OWU do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i opłacone przez Centrum Alarmowe.

### Skargi i zażalenia

#### § 9

- Wszelkie reklamacje w zakresie wykonania przez Centrum Alarmowe zobowiązań zawartych w niniejszych OWU, Ubezpieczony powinien bezpośrednio zgłosić do Centrum Alarmowego na adres [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl) lub pisemnie na adres: Europ Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Wołoska 5, budynek TAURUS, 02-675 Warszawa, Zespół ds. Jakości i Wsparcia Operacyjnego.
- W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, składający skargę lub zażalenie powinien przekazać je do Towarzystwa niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenie. Towarzystwo w ciągu 30 dni od dnia złożenia skargi lub zażalenia

wyśle do osoby skarżącej odpowiedź na skargę lub zażalenie, a w przypadku braku możliwości dotrzymania wspomnianego terminu, poinformuje osobę skarżącą o przyczynach opóźnienia i wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na skargę lub zażalenie. Łączny czas na rozpatrzenie skargi lub zażalenia nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania.

3. W przypadku decyzji dotyczącej świadczeń osoba uprawniona może, w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, wystąpić do Ubezpieczyciela z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
4. Skargi lub zażalenia można również kierować do Rzecznika Ubezpieczonych lub odpowiedniego Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 10**

1. Prawem właściwym dla Umowy Ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
2. Spory wynikające z Umów Ubezpieczenia rozpatrują sądy powszechne właściwe dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 29.03.2015 roku.