

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia

## MOJE AUTO

W tabeli znajdziesz postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance Moje Auto, które wskazują główne warunki umowy ubezpieczenia.

Informacje te są częścią OWU i wynikają z przepisów prawa (z art. 17 „Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej”).

Rodzaj informacji	Numer postanowienia OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	ustęp 4, ustęp 5
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	ustęp 6, ustęp 7, ustęp 8

### Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance MOJE AUTO

Dyrekcja AWP P&C S.A. Oddział w Polsce zatwierdziła OWU uchwałą nr U019/2022 z dnia 16 września 2022 r. OWU wchodzi w życie 3 listopada 2022 r.

Informacja dla:

*ubezpieczającego* – czyli osoby fizycznej, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki ubezpieczeniowej.

Zanim zawrzesz *umowę ubezpieczenia*, przeczytaj dokładnie OWU.

W OWU znajdziesz informacje o:

- tym co obejmuje i czego nie obejmuje wybrane przez Ciebie ubezpieczenie
- zasadach i zakresie wykonania świadczeń
- Twoich i naszych prawach i obowiązkach
- okresie trwania ubezpieczenia

Dokument ten razem z *polisą* stanowi *umowę ubezpieczenia*.

Stronami *umowy ubezpieczenia* są:

- *ubezpieczający* (Ty) i
- *ubezpieczyciel* (my) – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, działamy na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.

Podmiotem, który pośredniczy w zawarciu *umowy ubezpieczenia* między *Tobą* a *nami* i który dystrybuuje nasze ubezpieczenie jest *agent*: Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank) lub inny przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie sprzedaży produktów lub usług oferowanych przez Bank.

*Ubezpieczony (Ty)*, to osoba, której interes majątkowy obejmujemy ochroną na podstawie OWU.

Przy zawarciu *umowy ubezpieczenia* wybierasz limit świadczenia dla wypłaty świadczenia pieniężnego oraz liczbę dni, na jakie przysługuje pojazd zastępczy po *szkodzie całkowitej* lub w razie *kradzieży pojazdu*, spośród poniższych możliwości:

- limit świadczenia 2 500,00 PLN/pojazd zastępczy na 15 dni kalendarzowych, albo
- limit świadczenia 5 000,00 PLN/pojazd zastępczy na 30 dni kalendarzowych.

#### SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAKRESU OCHRONY ZNAJDZIESZ W USTĘPACH 4-5.

Aby ułatwić czytanie OWU, pojęcia, które wyjaśniamy w SŁOWNIKU, zapisujemy w OWU *kursywą*.




**Przykład:** *ubezpieczony, pojazd, warsztat naprawczy.*

Spis treści	Nr ustępu
<b>Przedmiot i zakres ubezpieczenia</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tabela nr 1 – pomoc w podróży <i>pojazdem</i> (ust.4)</li><li>• Tabela nr 2 – świadczenia w razie <i>kradzieży pojazdu</i> lub po <i>szkodzie całkowitej</i> (ust.5)</li></ul>	1-5
<b>Wyłączenia odpowiedzialności</b>	6-8
<b><i>Umowa ubezpieczenia</i></b>	9-13
<b>Rozwiązanie <i>umowy ubezpieczenia</i></b>	14
<b>Odstąpienie od <i>umowy ubezpieczenia</i></b>	15-18
<b>Wypowiedzenie <i>umowy ubezpieczenia</i></b>	19-22
<b>Składka ubezpieczeniowa</b>	23-28
<b>Zakres terytorialny</b>	29-30
<b>Twoje prawa i obowiązki</b>	31-33
<b>Nasze obowiązki jako <i>ubezpieczyciela</i></b>	34-37
<b>Jak i kiedy zgłosić zdarzenie</b>	38
<b>Niezbędne informacje i dokumenty</b>	39-45
<b>Reklamacje, skargi i zażalenia, skierowanie sprawy do sądu</b>	46-59
<b>Słownik</b>	60


### Przedmiot i zakres ubezpieczenia – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy

1. Ubezpieczamy Twój interes majątkowy.
2. Udzielamy Tobie pomocy w podróży *pojazdem* w razie wystąpienia nagłych zdarzeń dotyczących *pojazdu*, zgodnie z ustępem 4 oraz udzielamy Ci świadczeń po *szkodzie całkowitej* lub po *kradzieży pojazdu*, zgodnie z ustępem 5.
3. Szczegółowy zakres ochrony ubezpieczeniowej umieszczamy w poniższych tabelach (ustęp 4-5). Znajdziesz w nich informacje na temat tego, w przypadku jakich *zdarzeń ubezpieczeniowych* udzielamy pomocy, jakie otrzymasz świadczenie oraz do jakiego limitu je zorganizujemy lub pokryjemy.

4. Tabela nr 1 – Pomoc w podróży pojazdem w razie **unieruchomienia pojazdu** wskutek wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu lub co najmniej jednej tablicy rejestracyjnej lub jej usiłowania

 <b>Przysługujące świadczenia pomocy w podróży pojazdem</b> (co robimy)	<b>Limity i ograniczenia</b>
<p>1) <b>usprawienie na miejscu</b>, które zorganizujemy i pokryjemy jego koszty (w tym koszty dojazdu i robocizny naszego usługodawcy na miejscu <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>, ale bez kosztów części zamiennych użytych przez usługodawcę do usprawienia).</p> <p><b>i</b> <b>Wyjaśnienie:</b> jeżeli w ramach usprawienia na miejscu okaże się konieczne użycie części zamiennych, ich koszty będziesz musiał opłacić sam. Koszty te opłacisz bezpośrednio u usługodawcy.</p>	<p><b>bez kosztów części zamiennych</b></p>
<p>2) <b>holowanie</b>, które zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, jeżeli nie będzie możliwe usprawienie <i>pojazdu</i> na miejscu <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>. Zapewnimy holowanie <i>pojazdu</i> z miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i> do <i>warsztatu naprawczego</i>, na odległość nie większą niż 50 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>. Jeżeli wskażesz warsztat naprawczy w odległości większej niż 50 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>, poniesiesz koszty holowania <i>pojazdu</i> na odległość przekraczającą 50 km.</p> <p>Jeżeli <i>pojazd</i> ciągnął przyczepę kempingową lub przyczepę towarową – zapewnimy transport przyczepy kempingowej lub przyczepy towarowej do <i>warsztatu naprawczego</i> lub w inne miejsce, które nam wskażesz, na odległość nie większą niż 50 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>. Jeżeli wskażesz warsztat naprawczy lub inne miejsce w odległości większej niż 50 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>, poniesiesz koszty holowania przyczepy kempingowej lub przyczepy towarowej na odległość przekraczającą 50 km.</p> <p><i>Kierowca</i> i <i>pasażerowie pojazdu</i> będą podróżować pojazdem holującym do <i>warsztatu naprawczego</i> lub czekać na transport do hotelu, zgodnie z pkt 4), lub na transport zgodnie z pkt 5).</p> <p>Jeżeli okaże się konieczne użycie sprzętu specjalistycznego (użycie dźwigu, łyżew, kół wózka), zorganizujemy i pokryjemy koszty użycia takiego sprzętu.</p> <p>Jeżeli nie będzie możliwe holowanie bezpośrednio z miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i> do <i>warsztatu naprawczego</i>, ze względu na godziny pracy <i>warsztatu naprawczego</i>, pokryjemy koszty holowania na parking strzeżony, koszty parkingu strzeżonego a następnie koszty holowania z parkingu strzeżonego do <i>warsztatu naprawczego</i>, po jego otwarciu.</p>	<p><b>do 50 km</b></p> <p><b>koszty użycia sprzętu specjalistycznego:</b> <b>do 600,00 PLN</b></p> <p><b>parking strzeżony:</b> <b>do 200,00 PLN</b></p>
<p>3) <b>odbior naprawionego pojazdu</b>, który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, jeżeli <i>pojazd</i> uległ <i>unieruchomieniu</i> w odległości większej niż 50 km od <i>miejsca zamieszkania</i> i był przez nas holowany do <i>warsztatu naprawczego</i>. Zorganizujemy i pokryjemy koszty odbioru <i>pojazdu</i> przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę – taksówką lub środkiem transportu publicznego.</p>	<p><b>do 100,00 PLN</b></p>
<p>4) <b>zakwaterowanie w hotelu</b>, które zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, jeżeli <i>pojazd</i> uległ <i>unieruchomieniu</i> w odległości większej niż 50 km od <i>miejsca zamieszkania</i> i był przez nas holowany do <i>warsztatu naprawczego</i>. Zapewnimy hotel ze śniadaniem dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i>, na czas naprawy <i>pojazdu</i>, na 1 (jedną) noc i pokryjemy jego koszty. Ponadto zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu do hotelu: taksówką lub środkiem transportu publicznego.</p> <p><b>i</b> <b>Wyjaśnienie:</b> kosztów transportu do hotelu nie wliczamy w limit zakwaterowania w hotelu.</p>	<p><b>1 noc,</b> <b>200,00 PLN/os.</b></p>
<p>5) <b>powrót do miejsca zamieszkania lub kontynuacja podróży</b>, który zorganizujemy, jeżeli <i>pojazd</i> uległ <i>unieruchomieniu</i> w odległości większej niż 50 km od <i>miejsca zamieszkania</i> oraz był przez nas holowany do <i>warsztatu naprawczego</i> i pokryjemy koszty tego transportu do 100 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>.</p> <p>Zapewnimy powrót dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i> do <i>miejsca zamieszkania</i> albo kontynuację podróży dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i> do miejsca docelowego, w zależności od Twojego wyboru.</p>	<p><b>taksówka,</b> <b>środek transportu publicznego</b> <b>do 100 km</b></p>

5. Tabela nr 2 – Świadczenia w razie *kradzieży pojazdu* lub *po szkodzie całkowitej*

 <b>Przysługujące świadczenia (co robimy)</b>	<b>Limity świadczeń</b>	
<b>kradzież pojazdu</b> lub <b>szkoda całkowita</b>		
<p>1) <b>zakwaterowanie w hotelu</b>, które zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, w razie <i>kradzieży pojazdu</i> w odległości większej niż 50 km od <i>miejsca zamieszkania</i>. Zapewnimy hotel ze śniadaniem dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i>, na 1 (jedną) noc i pokryjemy jego koszty. Ponadto zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu do hotelu: taksówką lub środkiem transportu publicznego.</p> <p><b>i</b> <b>Wyjaśnienie:</b> kosztów transportu do hotelu nie wliczamy w limit zakwaterowania w hotelu</p>	<b>1 noc, 200,00 PLN/os.</b>	
<p>2) <b>powrót do <i>miejsca zamieszkania</i> lub kontynuacja podróży</b>, który zorganizujemy i pokryjemy jego koszty, w razie <i>kradzieży pojazdu</i> w odległości większej niż 50 km od <i>miejsca zamieszkania</i>. Zapewnimy powrót dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i> do <i>miejsca zamieszkania</i> albo kontynuację podróży dla <i>kierowcy</i> i <i>pasażerów</i> do miejsca docelowego, i pokryjemy koszty transportu do 100 km od miejsca <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>.</p>	<b>taksówka, środek transportu publicznego do 100 km</b>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Świadczenie zamienne</b></p> <p>3) <b>pojazd zastępczy</b> – zorganizujemy i pokryjemy koszty pojazdu zastępczego tej samej klasy co klasa <i>pojazdu</i>, ale nie wyższej niż klasa D.</p> <p><b>i</b> <b>Wyjaśnienie:</b> za klasę D uznajemy segment rynkowy takich modeli jak: Opel Insignia, Ford Mondeo.</p> <p>Zapewnimy pojazd zastępczy w następujących przypadkach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jeżeli holowaliśmy wcześniej unieruchomiony <i>pojazd</i> do <i>warsztatu naprawczego</i> i jeżeli, zgodnie z ekspertyzą <i>warsztatu naprawczego</i>, <i>pojazd</i> (uszkodzony lub zniszczony na skutek <i>wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu</i> lub jej usiłowania) nie nadaje się do naprawy, albo gdy koszty naprawy, zgodnie z ekspertyzą przygotowaną przez <i>warsztat naprawczy</i>, przekroczyłyby ustaloną przez nas <i>wartość pojazdu (szkoda całkowita)</i>,</li> <li>• w razie <i>kradzieży pojazdu</i>, którą potwierdza zaświadczenie z policji o zgłoszeniu <i>kradzieży pojazdu</i> lub postanowienie o umorzeniu dochodzenia w sprawie <i>kradzieży pojazdu</i>.</li> </ul> <p>Ponadto w ramach świadczenia pojazd zastępczy pokryjemy koszty podstawienia pojazdu zastępczego do wskazanego przez Ciebie miejsca. Koszty odbioru pojazdu zastępczego od Ciebie lub wskazanej przez Ciebie osoby pokryjemy, o ile miejsce odbioru pojazdu zastępczego znajduje się w odległości nie większej niż 50 km od miejsca jego podstawienia.</p>	<b>W zależności od Twojego wyboru (dokonanego przy zawarciu umowy ubezpieczenia)</b>	
	<p>maksymalnie klasa <b>D</b></p> <p>na <b>15 dni</b> kalendarzowych</p> <p>koszty odbioru pojazdu zastępczego z miejsca znajdującego się w odległości do 50 km od miejsca jego podstawienia</p>	<p>maksymalnie klasa <b>D</b></p> <p>na <b>30 dni</b> kalendarzowych</p> <p>koszty odbioru pojazdu zastępczego z miejsca znajdującego się w odległości do 50 km od miejsca jego podstawienia</p>
<p>4) <b>wypłata świadczenia pieniężnego</b> – jeżeli nie zdecydujesz się na skorzystanie z pojazdu zastępczego w przypadku wystąpienia <i>szkody całkowitej</i> lub <i>kradzieży pojazdu</i>, wypłacimy Ci świadczenie pieniężne w kwocie równej 80% <i>wartości pojazdu</i>, lecz nie wyższej niż limit świadczenia wybrany przez Ciebie i wpisany w <i>polisie</i>.</p>	<p>80% <i>wartości pojazdu</i>, lecz nie więcej niż <b>2 500,00 PLN</b></p>	<p>80% <i>wartości pojazdu</i>, lecz nie więcej niż <b>5 000,00 PLN</b></p>
<p>5) <b>zwrot kosztów złomowania w przypadku <i>szkody całkowitej</i></b> – jeżeli zdecydujesz się na złomowanie <i>pojazdu</i>, zwrócimy Ci koszty legalnego złomowania <i>pojazdu</i> do kwoty 1 000,00 złotych, jeżeli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• holowaliśmy wcześniej unieruchomiony <i>pojazd</i> do <i>warsztatu naprawczego</i> oraz</li> <li>• <i>pojazd</i> nie nadaje się do naprawy, w związku z uszkodzeniem lub zniszczeniem <i>pojazdu</i> na skutek <i>wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu</i> lub jej usiłowania, zgodnie z ekspertyzą <i>warsztatu naprawczego</i>, albo gdy koszty naprawy <i>pojazdu</i>, zgodnie z ekspertyzą przygotowaną przez <i>warsztat naprawczy</i>, przekroczyłyby ustaloną przez nas <i>wartość pojazdu (szkoda całkowita)</i>.</li> </ul>	<b>1 000,00 PLN</b>	

## Wyłączenia odpowiedzialności – czyli w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

6. Nie ponosimy odpowiedzialności za zdarzenia, jeżeli:
  - 1) były spowodowane Twoim (lub *kierowcy*, lub *pasażera*) umyślnym działaniem lub Twoim (lub *kierowcy*, lub *pasażera*) rażącym niedbalstwem, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub zasadom współżycia społecznego,
  - 2) popełniłeś (Ty lub *kierowca*, lub *pasażer*) przestępstwo umyślne stwierdzone na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub jeżeli usiłowałeś (Ty lub *kierowca*, lub *pasażer*) popełnić przestępstwo,
  - 3) do zdarzenia doszło przed zawarciem *umowy ubezpieczenia*,
  - 4) były spowodowane: działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, wybuchem nuklearnym, epidemią, pandemią, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, reakcją jądrową, skażeniem spowodowanym bronią jądrową lub promieniotwórczością, strajkami, lokautami, aktami terroryzmu, sabotażem, buntem, rozruchami, rewolucją, powstaniem, zamieszkami społecznymi i wojskowymi, wojną, wojną domową, a także konfiskatą, nacjonalizacją, przetrzymywaniem, zarekwirowaniem i zniszczeniem mienia,
  - 5) były spowodowane spożyciem przez Ciebie (lub *kierowcę*, lub *pasażera*) alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile zachowanie (Twoje, *kierowcy* lub *pasażera*), które spowodowało szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji,
  - 6) były spowodowane *zdarzeniami pogodowymi*, które zostały oficjalnie uznane przez odpowiedzialne władze za katastrofę naturalną lub w związku z którymi został ogłoszony przez odpowiedzialne władze stan klęski żywiołowej na miejscu zdarzenia,
  - 7) kierowałeś (Ty lub inna osoba) *pojazdem* bez uprawnień wymaganych prawem polskim albo w przypadku czasowego lub stałego zatrzymania wymaganych dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania *pojazdem*,
  - 8) brałeś udział (Ty lub *kierowca*) w wyścigach, również mających charakter spontaniczny, niezorganizowany, konkursach, rajdach, treningach, podczas jazd próbnych do wyścigów, rajdów, a także podczas prób szybkościowych,
  - 9) prowadziłeś *pojazd* (Ty lub inna osoba) w stanie nietrzeźwości,
  - 10) poruszałeś się *pojazdem* (Ty lub *kierowca*) poza drogami publicznymi.
7. Nie pokrywamy następujących kosztów:
  - 1) kosztów wniesienia zabezpieczenia na czas wynajmu pojazdu zastępczego w wysokości określonej przez wypożyczalnię samochodów,
  - 2) kosztów części zamiennych użytych do usprawnienia *pojazdu*, kosztów naprawy *pojazdu* w *warsztacie naprawczym*,
  - 3) kosztów zwykle opłacanych przez *kierowcę*: kosztów paliwa, opłat za autostradę, opłat parkingowych z zastrzeżeniem realizacji świadczeń assistance, kosztów badań technicznych, opłat za prom, opłat celnych, mandatów, składek ubezpieczeniowych,
  - 4) kosztów świadczeń w stosunku do *kierowcy* i do wszystkich przewożonych osób, jeżeli ich liczba w chwili zdarzenia przekracza liczbę 9 osób lub liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym *pojazdu*.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie wykonania świadczenia wskutek strajków, niepokoїв społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego, *siły wyższej*, epidemii, pandemii, a także spowodowane ograniczeniami w ruchu lądowym, morskim, powietrznym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

## Umowa ubezpieczenia – czyli z kim, gdzie i na jaki okres ją zawieramy

9. *Umowę ubezpieczenia* zawieramy z Tobą na *okres ochrony ubezpieczeniowej*, który wynosi 12 następujących po sobie miesięcy i jest wskazany w *polisie*.
10. *Umowę ubezpieczenia* zawieramy na *okres ochrony ubezpieczeniowej*, który rozpoczyna się w dacie późniejszej spośród niżej wymienionych:
  - 1) następnego dnia po dacie zawarcia *umowy ubezpieczenia*,
  - 2) w dniu, w którym opłaciłeś składkę ubezpieczeniową, oraz kończy się z upływem ostatniego dnia *okresu ochrony ubezpieczeniowej*, zgodnie z ustępem 14.
11. *Umowę ubezpieczenia* zawieramy w placówkach *agenta* lub z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.



**Przykład:** środkiem porozumiewania się na odległość jest np. kontakt za pośrednictwem tradycyjnej poczty, telefonu lub poczty elektronicznej.

12. Jeżeli zawieramy *umowę ubezpieczenia* na odległość, momentem zawarcia *umowy ubezpieczenia* jest moment jej zaakceptowania przez Ciebie, czyli moment, w którym potwierdzasz, że otrzymałeś OWU oraz zaakceptowałeś ich treść.
13. Zawarcie *umowy ubezpieczenia* potwierdzamy *polisą*. Na *polisie* umieszczamy w szczególności następujące dane:
  - 1) datę wystawienia i numer *polisy*,
  - 2) Twoje imię i nazwisko,
  - 3) marka, model i numer VIN *pojazdu*,
  - 4) numer rejestracyjny *pojazdu*,
  - 5) *okres ochrony ubezpieczeniowej*,
  - 6) wysokość składki ubezpieczeniowej,
  - 7) numer telefonu, pod którym możesz się z nami skontaktować.

## Rozwiązanie umowy ubezpieczenia – czyli kiedy umowa ubezpieczenia przestaje obowiązywać

14. *Umowa ubezpieczenia* rozwiązuje się z chwilą, gdy wystąpi jedna z następujących okoliczności:
  - 1) koniec *okresu ochrony ubezpieczeniowej*,
  - 2) Twoja śmierć,

- 3) chwila, w której zrealizowaliśmy świadczenie/świadczenia w przypadku *szkody całkowitej* lub w razie *kradzieży pojazdu*, o czym piszemy w ustępie 5,
- 4) dzień całkowitego zniszczenia *pojazdu*, utrata *pojazdu* lub zajęcie *pojazdu* w toku postępowania egzekucyjnego,
- 5) odstąpienie od *umowy ubezpieczenia*, o czym piszemy w ustępie 15-18,
- 6) wypowiedzenie *umowy ubezpieczenia*, o czym piszemy w ustępie 19-22,
- 7) dzień, w którym zbyłeś *pojazd*.

### **Odstąpienie od umowy ubezpieczenia – czyli do kiedy masz prawo się wycofać**

15. Możesz odstąpić od *umowy ubezpieczenia* w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia.
16. Jeżeli *umowę ubezpieczenia* zawarliśmy na odległość – możesz od niej odstąpić:
  - 1) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zawarciu *umowy ubezpieczenia* lub
  - 2) w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o możliwości odstąpienia od *umowy ubezpieczenia*, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
17. Możesz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od *umowy ubezpieczenia* bezpośrednio do nas lub za pośrednictwem *agenta*.
18. Jeżeli odstąpisz od *umowy ubezpieczenia*, zwrócimy Ci całość składki ubezpieczeniowej.

### **Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia**

#### **– czyli w jaki sposób możesz zrezygnować z umowy ubezpieczenia**

19. Jeżeli nie odstąpisz od *umowy ubezpieczenia*, zgodnie z postanowieniami ustępu 15-18, możesz wypowiedzieć *umowę ubezpieczenia* w każdym czasie.
20. Data wypowiedzenia to dzień, w którym:
  - 1) złożyłeś oświadczenie o wypowiedzeniu w naszej siedzibie lub siedzibie *agenta* lub dzień, w którym
  - 2) oświadczenie o wypowiedzeniu zostało doręczone do nas lub do *agenta*.
21. Wypowiedzenie *umowy ubezpieczenia* nie zwalnia Cię z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
22. Jeżeli *umowa ubezpieczenia* zostanie rozwiązana przed upływem *okresu ochrony ubezpieczeniowej*, przysługuje Ci zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

### **Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić**

23. Składkę ubezpieczeniową opłacasz Ty.
24. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustalamy zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
25. Na wysokość składki ubezpieczeniowej wpływa ocena ryzyka ubezpieczeniowego, limit świadczenia i liczba dni pojazdu zastępczego, zgodnie z którą zawierasz *umowę ubezpieczenia*.
26. Składkę ubezpieczeniową opłacasz jednorazowo za cały *okres ochrony ubezpieczeniowej*, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia *umowy ubezpieczenia*.
27. Wysokość składki ubezpieczeniowej określamy w *polisie*.
28. W przypadku Twojej śmierci, osoba, która ubiega się o zwrot składki ubezpieczeniowej powinna przekazać nam:
  - 1) odpis skrócony aktu zgonu oraz
  - 2) dokument potwierdzający nabycie przez tę osobę spadku po Tobie.

### **Zakres terytorialny ochrony – czyli gdzie działa ubezpieczenie**

29. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje *zdarzenia ubezpieczeniowe*, które wystąpiły na terytorium Polski.
30. Świadczenia wynikające z *umowy ubezpieczenia* realizujemy wyłącznie na terytorium Polski.

### **Twoje prawa i obowiązki – czyli co możesz, a co musisz**

31. Jesteś zobowiązany postępować zgodnie z naszymi dyspozycjami oraz umożliwić nam dokonanie czynności, które są niezbędne do ustalenia zasadności świadczenia, a także udzielić nam w tym celu niezbędnych informacji.
32. Jesteś zobowiązany informować nas o każdej zmianie danych adresowych, imienia i nazwiska, numeru PESEL, numeru rejestracyjnego *pojazdu*.
33. Przysługuje Ci zwrot kosztów połączeń telefonicznych w celu zgłoszenia nam *zdarzenia ubezpieczeniowego*, po przedstawieniu nam faktury i billingu, który uzyskasz od operatora telekomunikacyjnego.

### **Nasze obowiązki jako ubezpieczyciela – czyli do czego się zobowiązujemy wobec ciebie**

34. Zobowiązujemy się wykonywać świadczenia z należytą starannością.
35. Obowiązki spoczywające na nas z tytułu *umowy ubezpieczenia* będziemy wykonywali osobiście lub przez wskazane przez nas osoby lub podmioty, które z nami współpracują.
36. Ponosimy pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób i podmiotów, którym powierzyliśmy wykonanie poszczególnych czynności na Twoją rzecz.
37. Zobowiązujemy się poinformować Cię o każdej zmianie naszych danych.

## Jak i kiedy zgłosić zdarzenie?



Jeżeli potrzebujesz naszej pomocy, skontaktuj się z nami telefonicznie.  
Zadzwoń na nasz numer alarmowy, który działa dla Ciebie codziennie przez całą dobę:  
**+48 22 564 06 24**

38. Prosimy Cię, abyś Ty, *kierowca*, *pasażer* lub inna osoba kontaktująca się w Twoim imieniu, skontaktował się z nami niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, w związku z którym potrzebujesz naszej pomocy. Pozwoli nam to lepiej ocenić możliwości udzielenia pomocy i podjąć niezbędne kroki w celu organizacji świadczeń.

## Niezbędne informacje i dokumenty

### – czyli co musisz nam przekazać i jakich formalności dopełnić, abyśmy mogli udzielić ci pomocy

39. Podczas rozmowy telefonicznej poprosimy Ciebie, *kierowcę*, *pasażera* lub inną osobę kontaktującą się w Twoim imieniu, o następujące informacje:

- 1) Twoje imię i nazwisko oraz imię i nazwisko osoby kontaktującej się, jeżeli to nie Ty się z nami skontaktujesz,
- 2) numer rejestracyjny, markę i model *pojazdu*,
- 3) numer telefonu, pod którym będziemy mogli skontaktować się z Tobą/*kierowcą/pasażerem* lub inną osobą występującą w Twoim imieniu,
- 4) dokładny opis i miejsce zdarzenia oraz rodzaj pomocy, jakiej potrzebujesz.

40. Świadczenia z zakresu pomocy w podróży *pojazdem* pokrywamy bezpośrednio na rzecz podmiotu realizującego świadczenie.



**Uwaga:** Otrzymasz świadczenie polegające na zwrocie poniesionych przez Ciebie kosztów świadczeń realizowanych przez inny podmiot niż działający na nasze zlecenie, w przypadku gdy:

- z przyczyn od siebie niezależnych lub z powodu *sily wyższej* nie zgłosiłeś *zdarzenia ubezpieczeniowego* i skorzystałeś ze świadczeń zorganizowanych samodzielnie, bez naszego udziału lub
- *zdarzenie ubezpieczeniowe* miało miejsce na autostradzie, a pomocy udzieliły Ci specjalne służby drogowe.

W powyższym przypadku zwracamy koszty świadczeń na podstawie przesłanych do nas dokumentów potwierdzających *zdarzenie ubezpieczeniowe* i poniesienie tych kosztów. Koszty te zwracamy do ustalonego w OWU limitu.

41. W celu skorzystania ze świadczeń po *szkodzie całkowitej* lub w razie *kradzieży pojazdu* jesteś zobowiązany skontaktować się z nami w sposób opisany w ustępie 38-39.

42. Naszą odpowiedzialność w związku ze *zdarzeniem ubezpieczeniowym* po *szkodzie całkowitej* lub w razie *kradzieży pojazdu*, potwierdzamy na podstawie:

- 1) kopii dostarczonego nam przez Ciebie dowodu rejestracyjnego *pojazdu*,
- 2) szacowanych kosztów naprawy na podstawie ekspertyzy *warsztatu naprawczego* lub pisemnej informacji z *warsztatu naprawczego*, zgodnie z którą *pojazd* nie nadaje się do naprawy,



**Wyjaśnienie:** ten dokument uzyskamy bezpośrednio ze wskazanego przez nas *warsztatu naprawczego*, do którego holowaliśmy *pojazd*, chyba że unieruchomiony *pojazd* holowaliśmy do *warsztatu naprawczego* wskazanego przez Ciebie – wówczas to Ty jesteś zobowiązany dostarczyć nam ten dokument.

- 3) ustalonej przez nas *wartości pojazdu*,
- 4) w przypadku *kradzieży pojazdu* – dostarczonego nam przez Ciebie zaświadczenia z policji o zgłoszeniu *kradzieży pojazdu* lub postanowienia o umorzeniu dochodzenia w sprawie *kradzieży pojazdu*,



**Uwaga:** jesteś zobowiązany niezwłocznie powiadomić nas o odzyskaniu skradzionego *pojazdu*. W przypadku odzyskania *pojazdu* świadczenie pieniężne nie przysługuje.

- 5) w przypadku zwrotu kosztów złomowania *pojazdu* – dostarczonego nam przez Ciebie dokumentu potwierdzającego zezłomowanie *pojazdu* oraz rachunku za usługę złomowania.

43. Zastrzegamy sobie prawo weryfikacji złożonych przez Ciebie dokumentów oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

44. Świadczenie pieniężne wypłacamy:

- 1) Tobie (*ubezpieczonemu*) bądź osobie przez Ciebie upoważnionej albo
- 2) Twoim spadkobiercom, po przedłożeniu postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku lub aktu poświadczenia dziedziczenia, stosownie do umownego działu spadku lub orzeczenia,

w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez nas zawiadomienia o *zdarzeniu ubezpieczeniowym*.

45. Gdyby w terminie wskazanym w ustępie 44 wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrotu kosztów dokonamy w ciągu 14 dni, licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia wypłacimy w terminie przewidzianym w ustępie 44.

## Reklamacje, skargi i zażalenia, skierowanie sprawy do sądu – czyli kto, gdzie i w jaki sposób może je złożyć

46. Możesz do nas złożyć reklamację związaną z zawarciem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia*. Takie prawo poza Tobą ma także uprawniony z *umowy ubezpieczenia* i jego spadkobiercy oraz Twój spadkobierca. Reklamacje mogą zostać przekazane nam:
- 1) ustnie – telefonicznie na numer telefonu: (+48 22) 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu w siedzibie *ubezpieczyciela*,
  - 2) na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, lub osobiście w siedzibie *ubezpieczyciela*,
  - 3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl
47. Rozpatrzymy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia* niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.
48. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
49. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału *ubezpieczyciela*. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
50. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej *ubezpieczającym*, *ubezpieczonym* lub uprawnionym z *umowy ubezpieczenia*, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
51. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej *ubezpieczającym*, *ubezpieczonym* lub uprawnionym z *umowy ubezpieczenia*, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

### Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa  
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja  
+48 22 333-73-27 – Recepcja  
fax +48 22 333-73-29  
e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

52. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie *umowy ubezpieczenia*.
53. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
54. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy nami, Tobą bądź Twoimi spadkobiercami jest język polski.
55. Spory wynikające z *umowy ubezpieczenia* można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być *ubezpieczyciel*.
56. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby *ubezpieczającego*, *ubezpieczonego* lub uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
57. Powództwo o roszczenie wynikające z *umowy ubezpieczenia* można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy *ubezpieczającego*, *ubezpieczonego* lub spadkobiercy uprawnionego z *umowy ubezpieczenia*.
58. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
59. Nie udzielimy ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będziemy zobowiązani do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić *ubezpieczyciela* na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.

## Słownik – czyli co oznaczają użyte pojęcia

60. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w OWU:

- 1) **agent** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (Bank) lub inny przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie sprzedaży produktów i/lub usług oferowanych przez Bank, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych i wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z nami.
- 2) **kierowca** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania *pojazdem*, która kieruje *pojazdem* w chwili zajścia zdarzenia *ubezpieczeniowego* i jest właścicielem lub osobą upoważnioną przez właściciela *pojazdu*.



- 3) **kradzież** – czyn zabroniony przez obowiązujące w Polsce przepisy prawa, który polega na przywłaszczeniu cudzej rzeczy ruchomej wbrew woli właściciela tej rzeczy, który jest określony w Kodeksie karnym: w art. 278 (kradzież) lub art. 280 (rozbój).
- 4) **miejsce zamieszkania** – adres wskazany w *polisie* jako miejsce Twojego przebywania.
- 5) **okres ochrony ubezpieczeniowej** – okres 12 następujących po sobie miesięcy, w jakim udzielamy Ci ochrony ubezpieczeniowej.
- 6) **osoba trzecia** – osoba, która nie jest Tobą, ani osobą, z którą prowadzisz wspólne gospodarstwo domowe, ani uprawnionym z *umowy ubezpieczenia*.
- 7) **pasażer** – każda osoba przewożona *pojazdem* w chwili wystąpienia *zdarzenia ubezpieczeniowego*, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
- 8) **pojazd** – pojazd samochodowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, który jest przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu nie więcej niż 9 osób oraz ich bagażu, jest dopuszczony do ruchu na drogach publicznych, posiada ważne badanie techniczne i jest zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne, a jego marka, model, numer rejestracyjny, numer VIN są wymienione w *polisie*.
- 9) **polisa** – dokument, którym potwierdzamy zawarcie *umowy ubezpieczenia* i zakres udzielanej przez nas ochrony.
- 10) **pożar** – uszkodzenie lub zniszczenie *pojazdu* na skutek działania czynnika termicznego lub na skutek działania płomieni.
- 11) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia, które nam uniemożliwia wykonanie świadczenia lub które powoduje opóźnienie przez nas wykonania świadczenia, lub które uniemożliwia Ci zgłoszenie nam *zdarzenia ubezpieczeniowego*.
- 12) **szkoda całkowita** – taki stopień uszkodzenia lub zniszczenia *pojazdu* na skutek *wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu* lub jej usiłowania, który powoduje, że *pojazd* nie nadaje się do naprawy, albo gdy koszty naprawy przekroczyłyby 70% *wartości pojazdu*.
- 13) **ubezpieczający (Ty)** – osoba fizyczna, która zawiera *umowę ubezpieczenia* i zobowiązuje się do opłacenia składki ubezpieczeniowej.
- 14) **ubezpieczony (Ty)** – osoba fizyczna, której interes majątkowy obejmujemy ochroną na podstawie OWU.
- 15) **ubezpieczyciel (My)** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, działamy na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
- 16) **umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawieramy z *ubezpieczającym (Tobą)* za pośrednictwem naszego *agenta*, a do której odnoszą się OWU.
- 17) **unieruchomienie** – stan *pojazdu*, który uniemożliwia jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.
- 18) **wandalizm** – umyślne uszkodzenie lub zniszczenie *pojazdu* przez *osobę trzecią*.
- 19) **warsztat naprawczy** – warsztat zlokalizowany najbliżej miejsca *zdarzenia ubezpieczeniowego* rekomendowany przez nas.



**Wyjaśnienie:** możesz nam wskazać inny warsztat, jeżeli odległość pomiędzy miejscem *zdarzenia ubezpieczeniowego* a wybranym przez Ciebie warsztatem, jest mniejsza lub równa odległości pomiędzy miejscem *zdarzenia ubezpieczeniowego*, a *warsztatem naprawczym* rekomendowanym przez nas.

- 20) **wartość pojazdu** – ustalona przez nas wartość Twojego *pojazdu*, która wynika z notowań rynkowych *pojazdu* danej marki, typu i roku produkcji, zawartych w katalogu EUROTAX GLASS'S – Informator Rynkowy lub Info-Expert, i która uwzględnia wyposażenie dodatkowe, przebieg, datę pierwszej rejestracji – aktualna na dzień *wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu* lub *kradzieży* co najmniej jednej tablicy rejestracyjnej lub jej usiłowania, *kradzieży pojazdu*.
- 21) **wypadek** – wypadek drogowy lub kolizja, które powstały wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się *pojazdu* z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz *pojazdu*, w wyniku których *pojazd* uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu.
- 22) **zdarzenia pogodowe** – następujące zdarzenia powstałe z przyczyn naturalnych, w wyniku których *pojazd* uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu, które nie zostały oficjalnie uznane przez odpowiedzialne władze za katastrofę naturalną ani w związku z którymi nie został ogłoszony przez odpowiedzialne władze stan klęski żywiołowej na miejscu zdarzenia: grad, powódź, burza, huragan, deszcz, deszcz ze śniegiem lub śnieg, wiatr, piorun.
- 23) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie objęte naszą odpowiedzialnością, które wystąpiło w *okresie ochrony ubezpieczeniowej* i które uprawnia Cię do skorzystania z pomocy zgodnie z ustępem 4-5 OWU:
  - w zakresie pomocy w podróży *pojazdem, zdarzeniem ubezpieczeniowym* jest: *unieruchomienie pojazdu wskutek wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych, kradzieży części pojazdu* lub *kradzieży* co najmniej jednej tablicy rejestracyjnej lub jej usiłowania,
  - w zakresie świadczeń po *szkodzie całkowitej* lub w razie *kradzieży pojazdu, zdarzeniem ubezpieczeniowym* jest *szkoda całkowita* wskutek *wypadku, pożaru, wandalizmu, zdarzeń pogodowych* lub *kradzieży części pojazdu* lub jej usiłowania oraz *kradzież pojazdu*.