

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA VOLVO  
ASSISTANCE**

zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Nr zapisu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia
1. przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 3 w zw. z § 2, § 4 w zw. z § 2 § 5 w zw. z § 2 § 6 w zw. z § 2
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 ust. 12 § 2 ust. 20 § 3 ust. 2 § 4 ust. 1 pkt 1 § 6 ust. 3 pkt 1-3 § 7 § 10 ust. 2.

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA**  
**VOLVO ASSISTANCE**

**§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Volvo Assistance, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia assistance (zwanej dalej: UMOWĄ UBEZPIECZENIA), zawartej pomiędzy UBEZPIECZYCIELEM, a UBEZPIECZAJĄCYM, na rzecz UBEZPIECZONYCH.
2. Ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU są objęte POJAZDY sprzedane w sieci autoryzowanych dealerów Volvo w Polsce.
3. UBEZPIECZYCIEL za pośrednictwem UBEZPIECZAJĄCEGO przekazuje na piśmie osobie zainteresowanej, przed przystąpieniem do UMOWY UBEZPIECZENIA, informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku. Informacje te mogą być przekazane na innym trwałym nośniku, jeśli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę.

**§2. DEFINICJE**

1. **ASO VOLVO** – usługodawca świadczący usługi naprawy i konserwacji pojazdów marki Volvo, który działa w systemie dystrybucji utworzonym przez dostawcę pojazdów Volvo.
2. **AWARIA** – niesprawność POJAZDU wynikająca z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, termicznego, chemicznego lub hydraulicznego powodująca UNIERUCHOMIENIE POJAZDU. Pojęcie AWARIA obejmuje również awarię: świateł przednich i świateł tylnych, kierunkowskazów, przednich wycieraczek, pasów bezpieczeństwa, ogumienia, brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zgubienie, uszkodzenie bądź zatrzaśnięcie kluczyków POJAZDU wewnątrz POJAZDU.
3. **GWARANCJA PRODUCENTA** – udzielona przez producenta lub importera POJAZDU gwarancja jakości odnośnie danego POJAZDU.
4. **HOLOWANIE** – transport unieruchomionego POJAZDU z miejsca wystąpienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO do najbliższej ASO VOLVO.
5. **HOSPITALIZACJA** – pobyt UBEZPIECZONEGO w SZPITALU poza Polską w związku z uszkodzeniem ciała w wyniku WYPADKU, trwający nieprzerwanie nie krócej niż 24 godziny.
6. **KIEROWCA** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania POJAZDEM, kierująca POJAZDEM w chwili ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, będąca właścicielem lub leasingobiorcą POJAZDU, lub inną osobą upoważnioną przez właściciela lub leasingobiorcę POJAZDU.
7. **KRADZIEŻ** – zabranie mienia w celu jego przywłaszczenia lub krótkotrwałego użycia, przez osobę niebędącą osobą uprawnioną do korzystania z tego mienia.
8. **LEKARZ UBEZPIECZYCIELA** – lekarz konsultant UBEZPIECZYCIELA.
9. **LEKARZ PROWADZĄCY LECZENIE** – lekarz, który prowadzi leczenie UBEZPIECZONEGO w związku z uszkodzeniem ciała, powstałym w wyniku WYPADKU.
10. **MIEJSCE ZAMIESZKANIA** – adres UBEZPIECZONEGO w Polsce, wskazany przez UBEZPIECZONEGO podczas zgłoszenia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO do UBEZPIECZYCIELA.
11. **OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ** – okres, na jaki UBEZPIECZYCIEL udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie OWU.
12. **PASAŻER** – każda osoba przewożona POJAZDEM w chwili wystąpienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
13. **POJAZD** – fabrycznie nowy samochód osobowy lub samochód osobowo-ciężarowy lub samochód ciężarowy marki Volvo o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, liczbie miejsc pasażerskich nie większej niż 7 (wraz z KIEROWCĄ), zaopatrzony w polskie znaki rejestracyjne, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych.
14. **POJAZD UŻYTKOWY** – pojazd służący do zarobkowego przewozu pasażerów lub towarów, lub służący do działalności zarobkowej polegającej na nauce jazdy, wynajmie krótkoterminowym lub wdzierżawianiu samochodów, pojazd eksploatowany przez organy administracji państwowej, celnej, policję, wojsko, straż pożarną, a także jako karetka sanitarna lub wóz pogrzebowy, z wyjątkiem pojazdu leasingowanego, który nie jest wykorzystywany do ww. celów przez leasingobiorcę.

## Assistance

15. **POJAZD ZASTĘPCZY** – samochód udostępniony UBEZPIECZONEMU w przypadku zaistnienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, zgodnie z zakresem oraz limitami określonymi w OWU. POJAZD ZASTĘPCZY jest udostępniony na zasadach określonych przez podmiot świadczący usługę wynajmu.
16. **SIŁA WYŻSZA** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobiegnięcia przy dołożeniu należytej staranności.
17. **SZPITAL** – podmiot leczniczy świadczący przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego całodobową opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia.
18. **TRANSPORT MEDYCZNY** – transport zapewniony UBEZPIECZONEMU przez UBEZPIECZYCIELA, dostosowany do jego stanu zdrowia i świadczony, jeżeli jego stan zdrowia nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego.
19. **UBEZPIECZAJĄCY** – Volvo Car Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 558/560 (02-884 Warszawa).
20. **UBEZPIECZONY** – KIEROWCA i/lub PASAŻER POJAZDU w momencie zaistnienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, z zastrzeżeniem, że liczba przewożonych osób nie może przekroczyć liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym i nie przekracza 7 (siedmiu) osób.
21. **UBEZPIECZYCIEL** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 50B (02-672 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000189340; działająca na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
22. **UNIERUCHOMIENIE** – stan POJAZDU uniemożliwiający jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.
23. **USŁUGI ASSISTANCE** – usługi polegające na udzieleniu pomocy UBEZPIECZONEMU, w zakresie opisanym w §4-6 OWU.
24. **WYPADEK** – następujące zdarzenia, w wyniku których POJAZD uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu:
  - 1) wypadek drogowy lub kolizja przy współudziale innych uczestników ruchu drogowego;
  - 2) pozostałe wypadki lub kolizje powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się POJAZDU z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz POJAZDU, a także wywrócenia się POJAZDU;
  - 3) uszkodzenie POJAZDU przez osobę trzecią;
  - 4) pożar, wybuch lub osmolenie, wynikające z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz POJAZDU;
  - 5) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie lub zapadanie się ziemi, lawina;
  - 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz POJAZDU;
  - 7) utrata możliwości poruszania się POJAZDU wynikająca z najechania na przedmioty w taki sposób, że koła POJAZDU nie mają wystarczającej styczności z nawierzchnią;
  - 8) opuszczenie drogi w wyniku utraty panowania nad POJAZDEM.
25. **ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE** – UNIERUCHOMIENIE na skutek AWARII lub WYPADKU, uszkodzenie ciała UBEZPIECZONEGO na skutek WYPADKU poza Polską.

**§3. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów USŁUG ASSISTANCE świadczonych przez UBEZPIECZYCIELA na rzecz UBEZPIECZONEGO w razie wystąpienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO w OKRESIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ.
2. USŁUGI ASSISTANCE realizowane są na obszarze Europy (z wyłączeniem Albanii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Mołdawii, Rosji, Serbii i Ukrainy), z zastrzeżeniem ust. 3 i ust. 4.
3. USŁUGI ASSISTANCE poza Polską są świadczone w razie ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO zaistniałego w ciągu 60 dni od dnia przekroczenia przez UBEZPIECZONEGO granicy Polski.
4. USŁUGI ASSISTANCE z zakresu **POMOC MEDYCZNA**, o których mowa w §5 oraz usługi: **SPROWADZENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH** (§4 ust. 7), **USŁUGI TŁUMACZENIA** (§6 ust. 2) i **POMOC PRAWNA** (§6 ust. 3) są realizowane i dotyczą ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH zaistniałych poza granicami Polski.
5. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje spełnienie na rzecz UBEZPIECZONEGO:
  - 1) W razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII lub WYPADKU – jednej lub kilku niżej wymienionych USŁUG ASSISTANCE, w zakresie i do wysokości limitów wskazanych w opisie poszczególnych USŁUG ASSISTANCE:
    - a) **POMOC TECHNICZNA**

## Assistance

- USPRAWNIE NIE NA MIEJSCU,
  - HOLOWANIE DO ASO VOLVO,
  - KONTYNUACJA PODRÓŻY albo POWRÓT DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA,
  - TRANSPORT I POBYT W HOTELU,
  - POJAZD ZASTĘPCZY,
  - ODBIÓR NAPRAWIONEGO POJAZDU,
  - SPROWADZENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH
- b) **POMOC INFORMACYJNO-ADMINISTRACYJNA**
- USŁUGI INFORMACYJNE,
  - USŁUGI TŁUMACZENIA,
  - POMOC PRAWNA,
- 2) W razie uszkodzenia ciała UBEZPIECZONEGO na skutek WYPADKU poza granicami Polski – jednego lub kilku niżej wymienionych USŁUG ASSISTANCE z zakresu **POMOC MEDYCZNA**, których koszty pokrywa UBEZPIECZONY:
- INFORMACJA MEDYCZNA,
  - ORGANIZACJA TRANSPORTU MEDYCZNEGO,
  - ORGANIZACJA HOSPITALIZACJI,
  - ORGANIZACJA WIZYTY OSOBY BLISKIEJ,
  - ORGANIZACJA TRANSPORTU ZWŁOK.

6. Tabela USŁUG ASSISTANCE wymienionych w ust. 5 i opisanych w §4-6 OWU

ZAKRES UDZIELANEJ POMOCY		RODZAJ ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO	LIMITY/WARUNKI
<b>POMOC TECHNICZNA (POLSKA I EUROPA z wyjątkiem Albanii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Mołdawii, Rosji, Serbii i Ukrainy)</b>			
USPRAWNIE NIE NA MIEJSCU		AWARIA, WYPADEK	-
HOLOWANIE DO ASO VOLVO		AWARIA, WYPADEK	Do najbliższego ASO VOLVO Parking strzeżony do 3 (trzech) dób
<b>ŚWIADCZENIE ZAMIENNE</b>	POJAZD ZASTĘPCZY	AWARIA, WYPADEK	Klasa C w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 40; Klasa D w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 60, 70, 80; Klasa E – w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 90; Do 6 dób; w przypadku WYPADKU - wymóg HOLOWANIA
	TRANSPORT I POBYT W HOTELU	AWARIA, WYPADEK,	500 zł/osobę/dobę - RP 650 zł/osobę/dobę- zagranica Do 4 dób; w przypadku WYPADKU - wymóg HOLOWANIA
	KONTYNUACJA PODRÓŻY albo POWRÓT DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA	AWARIA, WYPADEK,	w przypadku WYPADKU - wymóg HOLOWANIA; <ul style="list-style-type: none"> <li>• bilety autobusowe/kolejowe I klasy</li> <li>• bilety lotnicze (jeśli podróż autobusem/ koleją trwałaby co najmniej 8 h)</li> <li>• taksówka (do 50 km)</li> <li>• pojazd wynajęty (jeśli brak możliwości powyższych)</li> </ul>

<b>ODBIÓR NAPRAWIONEGO POJAZDU</b>	AWARIA, WYPADEK	<ul style="list-style-type: none"> <li>bilety autobusowe/kolejowe I klasy</li> <li>bilety lotnicze (jeśli podróż autobusem/koleją trwałaby co najmniej 12 h)</li> </ul>
<b>SPROWADZENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH</b>	AWARIA, WYPADEK	w przypadku WYPADKU - wymóg HOLOWANIA; Bez pokrycia kosztów części zamiennych
<b>POMOC MEDYCZNA (POZA POLSKĄ)</b>		
<b>INFORMACJA MEDYCZNA</b>	Uszkodzenie ciała w wyniku WYPADKU	Organizacja bez pokrycia kosztów
<b>ORGANIZACJA TRANSPORTU MEDYCZNEGO</b>	Uszkodzenie ciała w wyniku WYPADKU	
<b>ORGANIZACJA HOSPITALIZACJI</b>	Uszkodzenie ciała w wyniku WYPADKU	
<b>ORGANIZACJA WIZYTY OSOBY BLISKIEJ</b>	HOSPITALIZACJA w wyniku WYPADKU	
<b>ORGANIZACJA TRANSPORTU ZWŁOK</b>	Zgon w wyniku WYPADKU	
<b>POMOC INFORMACYJNO-ADMINISTRACYJNA (POZA POLSKĄ)</b>		
<b>USŁUGI INFORMACYJNE</b>	WYPADEK	-
<b>USŁUGI TŁUMACZENIA</b>	WYPADEK	-
<b>POMOC PRAWNA:</b>	WYPADEK	Organizacja bez pokrycia kosztów
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizacja udziału prawnika</li> <li>Organizacja tłumacza</li> <li>Pomoc w przekazaniu kaucji</li> </ul>		

#### §4. REALIZACJA USŁUG ASSISTANCE POMOCY TECHNICZNEJ

##### 1. USPRAWNIE NIE NA MIEJSCU

- 1) W razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII lub WYPADKU – UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszt usprawnienia POJAZDU na miejscu ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, z wyjątkiem kosztu części zamiennych użytych do usprawnienia.
- 2) W razie AWARII polegającej na uszkodzeniu ogumienia (uszkodzenie jednej opony) – UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszt wymiany opony w miejscu AWARII koła, w którym została uszkodzona opona lub dętka, na sprawne koło będące na wyposażeniu POJAZDU. W razie uszkodzenia większej liczby opon lub braku sprawnego koła zapasowego w POJEŹDZIE, UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty HOLOWANIA DO ASO VOLVO, zgodnie z ust. 2, lub do zakładu wulkanizacyjnego wskazanego przez UBEZPIECZYCIELA.
- 3) W razie AWARII rozumianej jako brak paliwa – UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszt dowiezienia paliwa w ilości pozwalającej na dojazd POJAZDEM do najbliższej stacji paliw, pod warunkiem pokrycia kosztów dowiezionego paliwa przez UBEZPIECZONEGO.

2. **HOLOWANIE DO ASO VOLVO** – w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII lub WYPADKU, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia POJAZDU w miejscu ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO (dotyczy również sytuacji zatankowania niewłaściwego paliwa, konieczności wymiany zamka w wyniku zgubienia, uszkodzenia lub zatrząsnięcia kluczyków POJAZDU wewnątrz POJAZDU) – UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty HOLOWANIA POJAZDU do najbliższego ASO VOLVO.

W przypadku braku możliwości HOLOWANIA POJAZDU bezpośrednio z miejsca ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO do ASO VOLVO, UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty HOLOWANIA POJAZDU na parking strzeżony, a następnie koszty HOLOWANIA z parkingu strzeżonego do ASO VOLVO. UBEZPIECZYCIEL pokrywa koszt postoju POJAZDU na parkingu strzeżonym przez okres do 3 (trzech) dób.

3. **KONTYNUACJA PODRÓŻY albo POWRÓT DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA** – w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek WYPADKU, w następstwie którego POJAZD był holowany przez podmiot działający na zlecenie

## Assistance

UBEZPIECZYCIELA lub w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII, i jeżeli POJAZD nie może być naprawiony w tym samym dniu, w którym dokonano zgłoszenia do UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZYCIEL, na wniosek UBEZPIECZONEGO, organizuje i pokrywa koszty KONTYNUACJI PODRÓŻY albo POWROTU DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA, dla KIEROWCY i PASAŻERÓW, lokalnie dostępnymi środkami transportu wybranymi przez UBEZPIECZYCIELA:

- 1) pociągiem (bilety I klasy);
- 2) autobusem (bilety I klasy);
- 3) taksówką (na odległość do 50 km);
- 4) samolotem (bilety w klasie ekonomicznej jeśli podróż pociągiem lub autobusem trwałaby dłużej niż 8 godzin);
- 5) pojazdem wynajętym (jeśli nie ma możliwości organizacji transportu pociągiem, autobusem, taksówką i samolotem).

Koszty KONTYNUACJI PODRÓŻY są pokrywane do wysokości kosztów POWROTU UBEZPIECZONEGO do MIEJSCA ZAMIESZKANIA

Skorzystanie z usługi KONTYNUACJA PODRÓŻY albo POWRÓT DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA wyklucza możliwość skorzystania z USŁUG ASSISTANCE opisanych w ust. 4, 5.

4. **TRANSPORT I POBYT W HOTELU** – w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek WYPADKU, w następstwie którego POJAZD był holowany przez podmiot działający na zlecenie UBEZPIECZYCIELA lub w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII, i jeżeli POJAZD nie może być naprawiony w tym samym dniu w którym dokonano zgłoszenia do UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZYCIEL, na wniosek UBEZPIECZONEGO, organizuje i pokrywa koszty transportu do najbliższego dostępnego hotelu trzygwiazdkowego i koszty zakwaterowania w hotelu (w tym koszty śniadania), na czas naprawy POJAZDU, na maksymalnie 4 doby, dla KIEROWCY i PASAŻERÓW, do kwoty:
  - 1) 500 zł za 1 osobę za 1 dobę, w razie ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO w Polsce;
  - 2) Równowartości 650 zł za 1 osobę za 1 dobę, w razie ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO poza Polską (przeliczenie kosztów następuje według kursu średniego NBP z dnia dokonania płatności za pobyt w hotelu).

Skorzystanie z usługi TRANSPORT I POBYT W HOTELU wyklucza możliwość skorzystania z USŁUG ASSISTANCE opisanych w ust. 3, 5.

5. **POJAZD ZASTĘPCZY** – w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek WYPADKU, w następstwie którego POJAZD był holowany przez podmiot działający na zlecenie UBEZPIECZYCIELA lub w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII, i jeżeli POJAZD nie może być naprawiony w tym samym dniu w którym dokonano zgłoszenia do UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZYCIEL, na wniosek UBEZPIECZONEGO, organizuje i pokrywa koszty najmu POJAZDU ZASTĘPCZEGO na czas naprawy POJAZDU, na okres nie dłuższy niż 6 (sześć) dób. UBEZPIECZYCIEL pokrywa również koszty podstawienia POJAZDU do miejsca wskazanego przez UBEZPIECZONEGO i odbioru POJAZDU z miejsca wskazanego przez UBEZPIECZONEGO.

W zależności od typu POJAZDU, UBEZPIECZYCIEL zapewnia POJAZD ZASTĘPCZY:

- 1) klasy C – w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 40;
- 2) klasy D – w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 60, 70, 80;
- 3) klasy E – w przypadku POJAZDU typu Volvo serii 90.

Najem wskazanego przez UBEZPIECZYCIELA POJAZDU ZASTĘPCZEGO odbywa się na podstawie umowy najmu POJAZDU ZASTĘPCZEGO zawartej pomiędzy UBEZPIECZONYM a wskazanym przez UBEZPIECZYCIELA podmiotem świadczącym usługę najmu i na warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas najmu.

Skorzystanie z usługi POJAZD ZASTĘPCZY wyklucza możliwość skorzystania z USŁUG ASSISTANCE opisanych w ust. 3, 4.

6. **ODBIÓR NAPRAWIONEGO POJAZDU** – UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty przejazdu właściciela/leasingobiorcę POJAZDU lub osoby przez niego upoważnionej, w razie konieczności odbioru naprawionego POJAZDU, pociągiem (bilety I klasy), autobusem (bilety I klasy) lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 9 godzin – samolotem klasy ekonomicznej. ODBIÓR NAPRAWIONEGO POJAZDU przysługuje w sytuacji, gdy UBEZPIECZONY korzystał z jednej z usług wymienionych w ust. 3-5.
7. **SPROWADZENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH** – w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek WYPADKU, w następstwie którego POJAZD był holowany przez podmiot działający na zlecenie UBEZPIECZYCIELA lub w razie UNIERUCHOMIENIA na skutek AWARII, i jeżeli w miejscu naprawy POJAZDU nie jest możliwe uzyskanie części zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy, UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty dostarczenia części zamiennych do miejsca, w którym dokonywana jest naprawa POJAZDU. Koszt części zamiennych pokrywa UBEZPIECZONY.

**§5. REALIZACJA USŁUG ASSISTANCE POMOCY MEDYCZNEJ**

1. W razie WYPADKU poza Polską, w wyniku którego UBEZPIECZONY doznał uszkodzenia ciała, UBEZPIECZYCIEL, na wniosek UBEZPIECZONEGO, organizuje USŁUGI ASSISTANCE.
2. Koszty usług POMOCY MEDYCZNEJ UBEZPIECZONY pokrywa we własnym zakresie.
  - 1) **INFORMACJA MEDYCZNA** – UBEZPIECZYCIEL zapewnia telefoniczną konsultację lekarską UBEZPIECZONEGO z LEKARZEM UBEZPIECZYCIELA.
  - 2) **ORGANIZACJA TRANSPORTU MEDYCZNEGO** – UBEZPIECZYCIEL organizuje TRANSPORT MEDYCZNY UBEZPIECZONEGO:
    - a) do najbliższego SZPITALA dostosowanego do udzielenia pomocy UBEZPIECZONEMU;
    - b) do SZPITALA w Polsce;
    - c) do MIEJSCA ZAMIESZKANIA po zakończeniu leczenia.
 Celowość, termin i sposób TRANSPORTU MEDYCZNEGO jest uzgadniany przez LEKARZA UBEZPIECZYCIELA z LEKARZEM PROWADZĄCYM LECZENIE.
  - 3) **ORGANIZACJA HOSPITALIZACJI** – UBEZPIECZYCIEL pomaga w organizacji pobytu UBEZPIECZONEGO w najbliższym SZPITALU dostosowanym do udzielenia pomocy UBEZPIECZONEMU poprzez telefoniczny kontakt ze SZPITALEM w celu sprawdzenia dostępności miejsc i możliwości przyjęcia UBEZPIECZONEGO na leczenie.
  - 4) **ORGANIZACJA WIZYTY OSOBY BLISKIEJ** – w razie HOSPITALIZACJI UBEZPIECZONEGO, UBEZPIECZYCIEL organizuje transport osoby bliskiej wskazanej przez UBEZPIECZONEGO, z jej miejsca zamieszkania do miejsca HOSPITALIZACJI oraz zorganizuje pobyt w hotelu dla osoby bliskiej na czas HOSPITALIZACJI.
  - 5) **ORGANIZACJA TRANSPORTU ZWŁOK** – w razie zgonu UBEZPIECZONEGO w wyniku WYPADKU poza Polską, UBEZPIECZYCIEL organizuje transport zwłok lub prochów UBEZPIECZONEGO do miejsca pochówku w Polsce oraz udzieli pomocy w dopełnieniu formalności w kraju ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, niezbędnych do dokonania transportu zwłok.

**§6. REALIZACJA POMOCY INFORMACYJNO-ADMINISTRACYJNEJ**

W ramach pomocy informacyjno-administracyjnej, UBEZPIECZYCIEL zapewnia organizację następujących usług:

1. **USŁUGI INFORMACYJNE** – UBEZPIECZYCIEL, na życzenie UBEZPIECZONEGO, zapewnia telefoniczną pomoc informacyjną w zakresie:
  - 1) danych teled adresowych autoryzowanych salonów i serwisów VOLVO na terytorium państw europejskich;
  - 2) danych teled adresowych szpitali, aptek, hoteli, moteli, stacji paliw, lokalizacje bankomatów w Polsce;
  - 3) najszybszych i najkrótszych połączeń drogowych na obszarze Europy;
  - 4) przekazania pilnej wiadomości związanej ze ZDARZENIEM UBEZPIECZENIOWYM osobie wskazanej przez UBEZPIECZONEGO;
  - 5) wymagań wizowych, koniecznych szczepień, waluty, warunków klimatycznych, języków używanych i stref czasowych kraju przeznaczenia;
  - 6) postępowania w Polsce w razie wypadku oraz zasad spisywania oświadczenia powypadkowego sprawcy wypadku;
  - 7) uprawnień polskiej Policji drogowej, zasad zachowania się w trakcie kontroli drogowej w Polsce;
  - 8) regulacji polskiego taryfikatora punktów karnych oraz o sposobach postępowania w przypadku ukarania klienta mandatem karnym przez polską Policję drogową;
  - 9) sposobu postępowania w Polsce w razie przymusowego odholowania pojazdu lub w razie założenia blokady unieruchamiającej pojazd;
  - 10) sposobu postępowania w przypadku zatrzymania przez polską Policję drogową prawa jazdy.
2. **USŁUGI TŁUMACZENIA** – w razie zaistnienia WYPADKU poza Polską, UBEZPIECZYCIEL, na życzenie UBEZPIECZONEGO, zapewnia:
  - 1) telefoniczną pomoc w rozmowach z policją, służbami granicznymi lub służbami medycznymi;
  - 2) dokonuje tłumaczenia pisemnego formularzy związanych ze ZDARZENIEM UBEZPIECZENIOWYM, do maksymalnie 2 stron tekstu formatu A4.

3. **POMOC PRAWNA** – w razie zaistnienia WYPADKU poza Polską, UBEZPIECZYCIEL, na życzenie UBEZPIECZONEGO, zapewnia:
- 1) pomoc przy wyborze (przedstawia możliwą ofertę) prawnika, reprezentującego UBEZPIECZONEGO w postępowaniu wszczętym przeciwko UBEZPIECZONEMU z tytułu odpowiedzialności wynikającej z udziału w WYPADKU. UBEZPIECZYCIEL nie pokrywa kosztów usługi prawniczej oraz kosztów związanych z prowadzonymi postępowaniami prawnymi. UBEZPIECZYCIEL nie pomaga przy wyborze prawnika, gdy zatrzymanie albo inna forma ograniczenia lub pozbawienia wolności UBEZPIECZONEGO ma związek z przemytem, handlem środkami odurzającymi, substancjami psychotropowymi, środkami zastępczymi lub nowymi substancjami psychoaktywnymi;
  - 2) pomoc przy wyborze tłumacza podczas dochodzeń policyjnych, w postępowaniach wszczętych w związku z udziałem UBEZPIECZONEGO w ZDARZENIU UBEZPIECZENIOWYM. UBEZPIECZYCIEL nie pokrywa kosztów związanych z usługą tłumacza. UBEZPIECZYCIEL nie organizuje tłumacza, jeżeli problem prawny UBEZPIECZONEGO jest związany z jego działalnością zawodową albo usiłowaniem bądź popełnieniem przestępstwa umyślnego;
  - 3) pomoc w przekazaniu kaucji – jeżeli UBEZPIECZONY został zatrzymany w związku z uczestnictwem w ZDARZENIU UBEZPIECZENIOWYM, a w celu zwolnienia z aresztu albo innej formy ograniczenia lub pozbawienia wolności albo w celu zabezpieczenia pokrycia kosztów postępowania i kar pieniężnych, wymagana jest przez prawodawstwo danego kraju zapłata kaucji, UBEZPIECZYCIEL, na życzenie UBEZPIECZONEGO, pośredniczy w przekazaniu kwoty kaucji do wysokości równoważności 5 000 EUR, pod warunkiem uprzedniego wpłacenia kwoty kaucji przez osobę wskazaną przez UBEZPIECZONEGO na podany przez UBEZPIECZYCIELA rachunek bankowy; UBEZPIECZYCIEL nie pośredniczy w przekazaniu kwoty kaucji w przypadku, gdy zatrzymanie albo inna forma ograniczenia lub pozbawienia wolności UBEZPIECZONEGO ma związek z przemytem, handlem środkami odurzającymi, substancjami psychotropowymi, środkami zastępczymi lub nowymi substancjami psychoaktywnymi.

#### §7. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące zdarzenia:
  - 1) spowodowane wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa UBEZPIECZONEGO; UBEZPIECZYCIEL jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli UBEZPIECZONY spowodował ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe na skutek popełnienia przez UBEZPIECZONEGO przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów prawa państwa, w którym doszło do ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO;
  - 3) powstałe wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez UBEZPIECZONEGO;
  - 4) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
  - 5) powstałe wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) spowodowane naruszeniem przez UBEZPIECZONEGO warunków GWARANCJI PRODUCENTA;
  - 7) powstałe wskutek kierowania POJAZDEM bez uprawnień wymaganych prawem kraju, w którym doszło do ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO albo w przypadku czasowego lub stałego zatrzymania wymaganych dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania POJAZDEM;
  - 8) powstałe podczas udziału w wyścigach, również mających charakter spontaniczny, nieorganizowany, konkursach, rajdach, treningach, podczas jazd próbnych do wyścigów, rajdów, a także podczas prób szybkościowych;
  - 9) spowodowane przez UBEZPIECZONEGO po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów na terytorium państwa, w którym doszło do ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO;
  - 10) spowodowane przez UBEZPIECZONEGO będącego w stanie nietrzeźwości, ocenianym według przepisów obowiązujących na terytorium państwa, w którym doszło do ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO;

## Assistance

- 11) powstałe w POJAZDACH UŻYTKOWYCH;
- 12) powstałe w POJAZDACH UŻYTKOWYCH służących do wynajmu krótkoterminowego, z wyjątkiem zakresu usługi USPRAWNIE NIE NA MIEJSCU i HOLOWANIE DO ASO VOLVO.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
  - 1) kosztów zwykle opłacanych przez UBEZPIECZONEGO: kosztów paliwa, opłat za autostradę, opłat parkingowych z zastrzeżeniem realizacji USŁUG ASSISTANCE, kosztów badań technicznych, opłat za prom, opłat celnych, mandatów, składek ubezpieczeniowych;
  - 2) kosztów związanych z najmem pojazdu w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez UBEZPIECZONEGO kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub blokady środków na karcie kredytowej na czas najmu;
  - 3) kosztów świadczeń w stosunku do KIEROWCY i do wszystkich przewożonych osób, jeżeli ich liczba w chwili ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO przekracza liczbę 7 osób lub liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym POJAZDU;
  - 4) kosztów świadczeń w stosunku do osób przewożonych za opłatą;
  - 5) kosztów zakupu lub dorobienia kluczy do POJAZDU, kosztów zakupu opon i pasów bezpieczeństwa, kosztów dowieszonego paliwa;
  - 6) kosztów wynikających z KRADZIEŻY, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w POJEŹDZIE na czas HOLOWANIA,
3. UBEZPIECZYCIEL nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie wykonania świadczenia wskutek strajków, niepokoїв społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego, SIŁY WYŻSZEJ, a także spowodowane ograniczeniami w ruchu lądowym, morskim, powietrznym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

**§8. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

1. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ rozpoczyna się w pierwszym dniu GWARANCJI PRODUCENTA, jednak nie wcześniej niż w dniu zgłoszenia POJAZDU przez UBEZPIECZAJĄCEGO do UMOWY UBEZPIECZENIA i kończy się z upływem dwóch lat GWARANCJI PRODUCENTA.
2. Z zastrzeżeniem kolejnego ustępu, odpowiedzialność UBEZPIECZYCIELA kończy się z upływem OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ.
3. UBEZPIECZYCIEL zobowiązany jest do zapewnienia świadczeń określonych w UMOWIE UBEZPIECZENIA do końca OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ dla danego POJAZDU (także po rozwiązaniu UMOWY UBEZPIECZENIA w każdym trybie - w takim przypadku wykonywanie UMOWY UBEZPIECZENIA odbywać się będzie na dotychczasowych zasadach wynikających z UMOWY UBEZPIECZENIA), a w przypadku zaistnienia AWARII lub WYPADKU przed końcem OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ, także po zakończeniu OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ.

**§9. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

Składka ubezpieczeniowa jest finansowana w całości przez UBEZPIECZAJĄCEGO i została określona w UMOWIE UBEZPIECZENIA.

**§10. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAISTNIENIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

1. W razie zaistnienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, UBEZPIECZONY lub inna osoba działająca w jego imieniu jest zobowiązany skontaktować się telefonicznie pod czynny całą dobę numer: +48 22 522 27 33 lub +48 22 232 27 33 i podać:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) typ POJAZDU, numer rejestracyjny, numer nadwozia (VIN);
  - 3) miejsce powstania ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO;
  - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z UBEZPIECZONYM, lub inną wskazaną przez niego osobą;
  - 5) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
2. UBEZPIECZONY otrzyma świadczenie polegające na zwrocie poniesionych przez UBEZPIECZONEGO kosztów USŁUGI ASSISTANCE świadczonych przez podmiot inny niż UBEZPIECZYCIEL, wyłącznie w zakresie określonym w OWU i maksymalnie do wysokości limitów określonych w OWU, w przypadku gdy:

## Assistance

- 1) UBEZPIECZONY z przyczyn od siebie niezależnych lub z powodu SIŁY WYŻSZEJ nie zgłosił ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO i skorzystał z USŁUG ASSISTANCE zorganizowanych samodzielnie, bez udziału UBEZPIECZYCIELA, lub
- 2) ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE miało miejsce na autostradzie, a UBEZPIECZONEMU pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.
3. Zgłaszając roszczenie o zwrot kosztów USŁUGI ASSISTANCE, o których mowa w ust. 2, UBEZPIECZONY jest zobowiązany przekazać UBEZPIECZYCIELOWI kopie posiadanej dokumentacji potwierdzającej zasadność oraz wysokość roszczenia.
4. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, zostanie dokonany w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o ZDARZENIU UBEZPIECZENIOWYM przez UBEZPIECZYCIELA.
5. Gdyby w terminie wskazanym w ust. 4 niniejszego paragrafu wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów zostanie dokonany w ciągu 14 dni, licząc od dnia w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia UBEZPIECZYCIEL wypłaca w terminie przewidzianym w ust. 4.
6. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, jest wypłacany:
  - 1) UBEZPIECZONEMU bądź osobie przez niego upoważnionej;
  - 2) spadkobiercom UBEZPIECZONEGO po przedłożeniu postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku lub aktu poświadczenia dziedziczenia, stosownie do umownego działu spadku lub orzeczenia sądu w przedmiocie działu spadku.
7. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, dokonywany jest w polskich złotych (PLN), z zastrzeżeniem, że w przypadku wystąpienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO poza Polską oraz poniesienia z tego tytułu przez UBEZPIECZONEGO kosztów w walucie innej niż PLN, wypłata dokonywana jest w PLN, według średnich kursów wymiany walut ogłoszonych przez Narodowy Bank Polski z dnia poniesienia kosztów przez UBEZPIECZONEGO.

**§11. REZYGNACJA Z OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ**

UBEZPIECZONY ma prawo rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej poprzez wystąpienie z UMOWY UBEZPIECZENIA. W tym celu UBEZPIECZONY powinien złożyć UBEZPIECZAJĄCEMU oświadczenie na piśmie o wystąpieniu z UMOWY UBEZPIECZENIA, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować UBEZPIECZONEGO oraz POJAZD. W przypadku złożenia oświadczenia o wystąpieniu, ochrona ubezpieczeniowa w ramach UMOWY UBEZPIECZENIA kończy się z ostatnim dniem miesiąca, w którym UBEZPIECZONY złożył UBEZPIECZAJĄCEMU oświadczenie o wystąpieniu z ubezpieczenia.

**§12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. UMOWA UBEZPIECZENIA, którą objęty jest UBEZPIECZONY, nie stanowi gwarancji jakości, ani rękojmi w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
2. Pomoc UBEZPIECZONEMU w związku z zaistnieniem ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, jest udzielana w ramach przepisów prawa obowiązujących na terenie kraju, w którym doszło do zaistnienia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO.
3. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZAJĄCEGO, UBEZPIECZONEGO bądź ich spadkobierców, z wyjątkiem zgłoszenia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
4. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem UMOWY UBEZPIECZENIA, UBEZPIECZAJĄCY, UBEZPIECZONY bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do UBEZPIECZYCIELA w formie:
  - 1) ustnej – telefonicznie na numer telefonu: 22 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) albo osobiście do protokołu w siedzibie UBEZPIECZYCIELA,
  - 2) pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie UBEZPIECZYCIELA,
  - 3) elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
5. UBEZPIECZYCIEL rozpatrzy 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

## Assistance

wyłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.

6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
7. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie i nie później, niż w terminie 30 dni od jej otrzymania, i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej.
8. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej UBEZPIECZONYM lub uprawnionym z UMOWY UBEZPIECZENIA, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
9. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej UBEZPIECZONYM lub uprawnionym z UMOWY UBEZPIECZENIA przysługuje prawo, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, 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**

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja

+48 22 333-73-27 - Recepcja

fax +48 22 333-73-29

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

10. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU, w zakresie UMOWY UBEZPIECZENIA, mają zastosowanie przepisy obowiązujących powszechnie na terenie Polski aktów prawnych w szczególności, kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
11. Prawem właściwym dla niniejszych OWU jest prawo polskie.
12. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy UBEZPIECZYCIELEM, UBEZPIECZAJĄCYM, UBEZPIECZONYM, bądź ich spadkobiercami jest język polski.
13. Spory wynikające z UMOWY UBEZPIECZENIA można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Jako strona postępowania wskazany może być UBEZPIECZYCIEL, tj. AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewska 50B (02-672 Warszawa), dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000189340, NIP 107-00-00-164.
14. 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.
15. Powództwo o roszczenie wynikające z UMOWY UBEZPIECZENIA można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy UBEZPIECZONEGO lub spadkobiercy uprawnionego z UMOWY UBEZPIECZENIA.
16. UBEZPIECZYCIEL nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany 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, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
17. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, nr U/028/2019 z dnia 18.12.2019 r. i wchodzi w życie z dniem 01.03.2020 r.

Assistance

**Zasady ochrony prywatności**

**AWP P&C S.A. Oddział w Polsce** („my”, „nas”, „nasze”), wchodzący w skład Allianz Worldwide Partners SAS, jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

**1. Kim jest administrator danych?**

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych, który odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C S.A. Oddział w Polsce jest właśnie administratorem** danych.

**2. Jakie dane osobowe będą zbierane?**

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- *Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)*
- *Imiona rodziców*
- *PESEL*
- *Adres zameldowania i zamieszkania*
- *Data urodzenia*
- *Płeć*
- *Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości*
- *Numerы telefonów*
- *Adres e-mail*
- *Informacje o posiadaniu prawa jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)*
- *Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym*
- *Numer rejestracyjny pojazdu*
- *Numer VIN pojazdu*

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku.

Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

**3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?**

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

<b>Cel</b>	<b>Czy potrzebujemy Państwa zgody?</b>
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych).
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy Allianz i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie
W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia	Nie

## Assistance

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyrażnej zgody (z wyjątkiem sytuacji kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili stworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

#### 4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy Allianz, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy Allianz, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zapasów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

#### 5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy Allianz poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regulami korporacyjnymi w postaci dokumentu pod tytułem Standard Ochrony Prywatności Allianz (BCR Grupy Allianz), które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z Grupy Allianz. BCR Grupy Allianz oraz wykaz spółek z Grupy Allianz, które są zobowiązane do ich stosowania, można znaleźć na stronie <https://www.allianz.com/en/>. W wypadku gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy Allianz, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należytą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

#### 6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;

## Assistance

- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na dane <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/dane.aspx>.

#### 7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

#### 8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

#### 9. Jak można się z nami skontaktować?

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

**AWP P&C S.A. Oddział w Polsce**  
 Inspektor Ochrony Danych Osobowych  
 Bartosz Kapuściński  
**ul. Domaniewska 50B**  
**02-672 Warszawa**  
 E-mail: [iodopl@mondial-assistance.pl](mailto:iodopl@mondial-assistance.pl)

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/dane.aspx>.

#### 10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej [www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx](http://www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx) dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce **10.12.2019**.