

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA GENERALI, Z MYŚLĄ O POMOCY DROGOWEJ

Obowiązujące od 25 maja 2023 r.

Spis treści

3	Skorowidz
4	Postanowienia ogólne
4	Definicje
5	Zawarcie umowy ubezpieczenia
6	Zmiany umowy ubezpieczenia
6	Ochrona ubezpieczeniowa
6	Odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy oraz wygaśnięcie ochrony ubezpieczeniowej
7	Składka
7	Przedmiot i zakres ubezpieczenia
7	Zdarzenia assistance
8	Świadczenia assistance
9	Wyłączenia naszej odpowiedzialności
10	Zasady zgłaszania zdarzeń assistance – obowiązki ubezpieczonego
11	Obowiązek zmniejszenia zdarzenia assistance
11	Właściwość sądowa
11	Reklamacje
12	Postanowienia końcowe

Wykaz istotnych informacji
do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia
zatwierdzonych uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A.
mających zastosowanie do umów zawieranych od 25.05.2023 roku

Rodzaj informacji	Nr jednostki redakcyjnej w OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	rozdz. 9
	rozdz. 10
	rozdz. 12
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	rozdz. 3 pkt 11
	rozdz. 9 pkt 1
	rozdz. 11

Ten Skorowidz został zatwierdzony uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i ma zastosowanie do umów zawieranych od 25.05.2023 roku.

ROZDZIAŁ 1

Postanowienia ogólne

co warto wiedzieć na początek

1. Ogólne Warunki Ubezpieczenia są częścią umów ubezpieczenia, które my, czyli Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, zawieramy z ubezpieczającym, czyli z Tobą. Ogólne Warunki Ubezpieczenia w dalszej części dokumentu nazywamy OWU, a umowy ubezpieczenia – umowami lub umową, gdy mówimy o Twojej umowie ubezpieczenia. Gdy w OWU mówimy o Tobie, mamy na myśli ubezpieczającego, czyli osobę, z którą zawieramy umowę.
2. Umowę ubezpieczenia zawieramy z Tobą przez stronę internetową www.generali.pl, przez telefon lub za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego.
3. Potwierdzamy zawarcie umowy ubezpieczenia dokumentem ubezpieczenia.

ROZDZIAŁ 2

Definicje

co znaczą pojęcia, których używamy w OWU

Niektóre pojęcia w OWU mają specjalne znaczenie. Poniżej znajdziesz ich objaśnienia. W tym samym znaczeniu używamy ich w formularzu zawarcia umowy i innych dokumentach, które jej dotyczą. Są to:

- 1) **awaria** – przypadkowe zdarzenie, które jest nagłe i niespodziewane oraz uniemożliwia bezpieczne i zgodne z przepisami ruchu drogowego działanie pojazdu lub powoduje jego unieruchomienie z przyczyn wewnętrznych pojazdu. Za awarię uważamy również:
 - a) uszkodzenie, zagubienie lub zatrzęsienie wewnątrz pojazdu kluczyka lub urządzenia, którym go otwierasz lub uruchamiasz,
 - b) rozładowanie akumulatora oraz baterii,
 - c) unieruchomienie pojazdu z powodu braku paliwa, zatankowania niewłaściwego paliwa lub zamarznięcia paliwa,
 - d) uszkodzenie ogumienia;
- 2) **awaria roweru** – przypadkowe zdarzenie, które jest nagłe i niespodziewane oraz uniemożliwia bezpieczne i zgodne z przeznaczeniem funkcjonowanie roweru lub powoduje jego unieruchomienie;
- 3) **całkowite zniszczenie pojazdu** – uszkodzenie lub zniszczenie pojazdu w takim stopniu, że jego naprawa jest ekonomicznie nieopłacalna, tzn. koszt naprawy przekracza wartość rynkową pojazdu sprzed zdarzenia assistance;
- 4) **dane** – koncepcje, kody lub inne informacje, które są rejestrowane lub przesyłane tak, by można było je wykorzystać, by były dostępne i by można było je przetwarzać, przekazywać lub przechowywać w systemie komputerowym;
- 5) **droga publiczna** – droga, z której może korzystać każdy, zgodnie z jej przeznaczeniem, ograniczeniami i wyjątkami określonymi w ustawie z dnia 21 marca 1985 roku o drogach publicznych (z późniejszymi zmianami) lub w innych przepisach szczególnych;
- 6) **działanie cybernetyczne** – to:
 - a) działanie lub seria powiązanych działań, które są nieupoważnione, złośliwe lub przestępcze, niezależnie od czasu i miejsca, i polegają na tym, że ktoś przetwarza, wykorzystuje, eksploatuje jakikolwiek system komputerowy lub uzyskuje do niego dostęp, lub
 - b) zagrożenie takim działaniem lub jego pozorowanie;
- 7) **incydent cybernetyczny** – to:
 - a) wszelkie błędy, zaniechania lub seria powiązanych błędów lub zaniechań, które dotyczą przetwarzania, wykorzystywania, eksploatacji lub uzyskiwania dostępu do jakiegokolwiek systemu komputerowego, lub
 - b) każda częściowa lub całkowita niedostępność lub awaria lub seria powiązanych częściowych lub całkowitych przypadków niedostępności lub awarii, które dotyczą przetwarzania, wykorzystywania, eksploatacji lub uzyskiwania dostępu do jakiegokolwiek systemu komputerowego;
- 8) **kradzież pojazdu (szkoda kradzieżowa)** – działanie sprawcy, które ustawa Kodeks karny (kk), z dnia 6 czerwca 1997 roku, określa jako kradzież (art. 278), kradzież z włamaniem (art. 279), rozbój (art. 280) oraz zabór w celu krótkotrwałego użycia (art. 289). Prowadzi ono do zaboru pojazdu, który był zabezpieczony odpowiednio do jego konstrukcji oraz w sposób określony w OWU lub polisie. Kradzieżą nie jest przywłaszczenie cudzej rzeczy ruchomej, o którym mowa w art. 284 kk;
- 9) **miejsce zamieszkania** – wskazany w polisie adres zamieszkania, który ubezpieczający określa jako miejsce stałego pobytu lub siedziby ubezpieczonego;
- 10) **motocykl** – pojazd samochodowy:
 - a) zaopatrzony w silnik spalinowy o pojemności skokowej powyżej 50 cm sześć. lub w silnik elektryczny o mocy powyżej 4 kW,
 - b) dwukołowy,
 - c) dwukołowy z bocznym wózkiem lub
 - d) trójkołowy o symetrycznym rozmieszczeniu kół;
- 11) **motorower** – pojazd dwu- lub trójkołowy:
 - a) zaopatrzony w silnik spalinowy o pojemności skokowej do 50 cm sześć. lub w silnik elektryczny o mocy do 4 kW,
 - b) o konstrukcji, która ogranicza prędkość jazdy do 45 km/h;
- 12) **nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie w okresie ochrony ubezpieczeniowej, które jest nagłe, gwałtowne, wywołane przyczyną zewnętrzną, niezależne od woli ubezpieczonego i powoduje, że ubezpieczony doznaje trwałego uszczerbku na zdrowiu lub rozstroju zdrowia;
- 13) **okres ubezpieczenia** – czas, w którym udzielamy ochrony ubezpieczeniowej. Jego początek i koniec wskazujemy w dokumencie ubezpieczenia, przede wszystkim w polisie;
- 14) **osoby bliskie** – mąż lub żona, konkubent lub konkubina oraz dzieci właściciela pojazdu, pod warunkiem że osoby te mieszkają w Polsce i prowadzą z właścicielem pojazdu wspólne gospodarstwo domowe pod tym samym adresem;
- 15) **państwo europejskie** – Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania i Włochy oraz europejska część Rosji. Uznajemy, że europejska część Rosji to następujące jednostki administracyjne Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmuji, Obwód Astrachański oraz Kraj Stawropolski);
- 16) **pojazd** – wskazany w polisie: samochód osobowy, motocykl, motorower, przyczepa kempingowa, przyczepa lub samochód kempingowy, dopuszczony do ruchu oraz zarejestrowany w Polsce zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym;

- 17) **przyczepa** – pojazd bez własnego silnika, przystosowany do łączenia go z innym pojazdem, ciągnięty przez inny pojazd. Dopuszczalna ładowność to maksymalnie 400 kg;
- 18) **przyczepa kempingowa** – pojazd bez własnego silnika, turystyczny, specjalnie w tym celu zbudowany lub wyposażony konstrukcyjnie, zapewniający miejsce do spania i wypoczynku, przystosowany do łączenia go z innym pojazdem, ciągnięty przez inny pojazd;
- 19) **polis** – dokument, który potwierdza, że zawarliśmy z Tobą umowę;
- 20) **rower** – jednośladowy lub wielośladowy pojazd, który człowiek napędza siłą swoich mięśni za pomocą przekładni mechanicznej wprawianej w ruch nogami;
- 21) **samochód kempingowy** – pojazd samochodowy, turystyczny, specjalnie w tym celu zbudowany lub wyposażony konstrukcyjnie, który zapewnia podróżującym nim osobom miejsce do spania i wypoczynku;
- 22) **samochód osobowy (samochód terenowy)** – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu maksymalnie 7 osób łącznie z kierowcą oraz ich bagażu;
- 23) **serwis rowerowy** – zakład, który naprawia rowery;
- 24) **stacja ładowania** – infrastruktura, którą ustawa o elektromobilności i paliwach alternatywnych z dnia 11 stycznia 2018 r. (art. 2, pkt 27) określa jako miejsce umożliwiające skorzystanie z usług poboru energii elektrycznej, wyposażone w urządzenia do ładowania pojazdów elektrycznych;
- 25) **suma ubezpieczenia** – kwota brutto, która jest górną granicą naszej odpowiedzialności;
- 26) **szkoda cybernetyczna** – każda strata, szkoda, odpowiedzialność, koszt, wydatek bezpośrednio lub pośrednio spowodowane przez działanie cybernetyczne lub incydent cybernetyczny, również przez działanie, którego celem jest kontrola, tłumienie, usuwanie skutków lub niedopuszczenie do działania cybernetycznego lub incydentu cybernetycznego;
- 27) **świadczenie assistance** – pomoc, której udzielimy ubezpieczonemu zgodnie z OWU;
- 28) **ubezpieczający, Ty** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, zawierająca z nami umowę;
- 29) **ubezpieczony** – kierowca i pasażerowie ubezpieczonego pojazdu. W pomocy rowerowej ubezpieczonymi są właściciele pojazdu i ich osoby bliskie (zob. rozdział 10, pkt 6);
- 30) **unieruchomienie pojazdu** – stan techniczny pojazdu, w jakim wymaga on pomocy drogowej i uniemożliwia jazdę w sposób zgodny z przepisami ruchu drogowego;
- 31) **uszkodzenie roweru** – przypadkowe zdarzenie, które:
 - a) doprowadziło do unieruchomienia roweru oraz
 - b) zostało wywołane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili, gdy rower zderzył się z osobami, zwierzętami, przedmiotami lub innymi pojazdami, i
 - c) uniemożliwiło użytkowanie roweru zgodnie z przeznaczeniem;
- 32) **wiek pojazdu** – czas pomiędzy datą pierwszej rejestracji pojazdu a datą początku okresu ubezpieczenia. Wiek pojazdu ustalamy na dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia i dla celów likwidacji szkód uznajemy za aktualny do końca okresu ubezpieczenia;
- 33) **wypadek** – zdarzenie drogowe, które doprowadziło do unieruchomienia pojazdu oraz jest skutkiem:
 - a) nagłego działania siły mechanicznej w chwili, gdy pojazd zderzył się z osobami, zwierzętami lub przedmiotami na zewnątrz,
 - b) działania sił przyrody,
 - c) pożaru lub wybuchu ze źródeł wewnątrz lub na zewnątrz pojazdu lub
 - d) działania osób trzecich;
- 34) **zdarzenie assistance** – awaria, wypadek lub kradzież pojazdu.

ROZDZIAŁ 3

Zawarcie umowy ubezpieczenia

jak przebiega i od czego zależy

1. Umowę możesz z nami zawrzeć:
 - 1) za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego;
 - 2) zdalnie w naszym systemie informatycznym;
 - 3) przez telefon lub przez internet na www.generali.pl, czyli za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. Kiedy zawierasz z nami umowę za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego:
 - 1) podajesz agentowi wszystkie wymagane przez nas informacje oraz oświadczasz, że chcesz zawrzeć umowę – w ten sposób składasz nam ofertę zawarcia umowy;
 - 2) agent wpisuje podane przez Ciebie informacje do formularza w systemie;
 - 3) umowa zostaje zawarta z chwilą, w której przyjmujemy Twoją ofertę;
 - 4) na podstawie formularza z informacjami od Ciebie wystawiamy i przekazujemy Ci polisę albo inny dokument ubezpieczenia, który potwierdza zawarcie umowy;
 - 5) podpisujesz oświadczenia, które składasz przy zawarciu umowy – robisz to odręcznie na wydruku lub elektronicznie na tablecie lub smartfonie.
3. Kiedy zawierasz z nami umowę zdalnie:
 - 1) wysyłamy Ci e-mailem – przygotowaną w naszym systemie informatycznym – ofertę z istotnymi elementami umowy oraz informacją o sposobie zawarcia umowy; z ofertą dostajesz wymagane przepisami prawa oświadczenia, które dotyczą: ochrony danych osobowych, informacji handlowych, akceptacji warunków ubezpieczenia i sposobu opłacenia składki ubezpieczeniowej;
 - 2) zapoznajesz się z warunkami umowy oraz akceptujesz ofertę i w ten sposób zawierasz z nami umowę;
 - 3) dzień zawarcia umowy to dzień, w którym akceptujesz ofertę;
 - 4) wystawiamy i wysyłamy Ci polisę albo inny dokument ubezpieczenia, który potwierdza zawarcie umowy.
4. Kiedy zawierasz z nami umowę przez telefon:
 - 1) podczas rozmowy z naszym pracownikiem lub przedstawicielem składasz wniosek ubezpieczeniowy;
 - 2) akceptujemy Twój wniosek i prezentujemy Ci naszą ofertę;
 - 3) przyjmujesz tę ofertę i w ten sposób zawierasz z nami umowę.
5. Gdy zawierasz z nami umowę przez stronę www.generali.pl:
 - 1) online składasz wniosek ubezpieczeniowy i oświadczenie, w którym akceptujesz warunki umowy;
 - 2) opłacasz składkę i w ten sposób zawierasz umowę.

- Zasady, na jakich zawieramy umowy przez telefon lub internet, reguluje „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość”. Udostępniliśmy go na www.generali.pl. Możesz zawrzeć umowę pod warunkiem, że zaakceptujesz ten regulamin.
- Ofertę zawarcia umowy z Twoimi danymi, którą akceptujesz przez www.generali.pl, odpowiednio utrwalamy. To oznacza, że:
 - pozostaje ona niezmieniona po tym, jak ją zatwierdzisz;
 - możesz ją odtwarzać w dowolnym czasie.
- Możemy uzależnić zawarcie umowy od tego, czy udzieliłś nam informacji, których potrzebujemy, aby ocenić ryzyko ubezpieczeniowe.
- Masz obowiązek poinformować nas o wszystkich okolicznościach, o które pytamy Cię przed zawarciem umowy, o których wiesz. Jeżeli zawierasz umowę przez przedstawiciela, jest to też jego obowiązek i dotyczy też okoliczności, o których on wie. Jeśli zawierasz umowę dla ubezpieczonego – czyli na cudzy rachunek – jest to obowiązek Twój i ubezpieczonego. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy dla niego. Jeżeli zawarliśmy z Tobą umowę, chociaż nie dostaliśmy odpowiedzi na niektóre pytania, pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.
- Jeżeli okoliczności, o które Cię pytaliśmy, się zmieniają, masz obowiązek informować nas o zmianach niezwłocznie po tym, jak się o nich dowiesz. Jeśli zawierasz umowę dla ubezpieczonego – czyli na cudzy rachunek – jest to obowiązek Twój i ubezpieczonego. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy dla niego.
- Nie odpowiadamy za skutki zmiany okoliczności, o których Ty lub ubezpieczony nas nie powiadomicie.
- Jeżeli z winy umyślnej Ty lub ubezpieczony nie przekażecie nam właściwych informacji, których potrzebujemy, lub nie powiadomicie nas o ich zmianach (zob. pkt 9-10), w razie wątpliwości przyjmujemy, że zdarzenie assistance i jego następstwa są skutkiem tych okoliczności.
- Umowę ubezpieczenia zawierasz na okres, który wskazujesz we wniosku ubezpieczeniowym.
- Umowę możesz zawrzeć na innych warunkach niż opisane w OWU. Klauzule umowne z postanowieniami dodatkowymi lub różniącymi się od postanowień OWU muszą mieć formę pisemną, aby były ważne.
- Przed zawarciem umowy przedstawimy Ci dokument, w którym wypiszemy różnice między treścią umowy a OWU. Jeśli tego nie zrobimy, nie możemy później powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ciebie.
- Jeżeli w odpowiedzi na złożony przez Ciebie wniosek o zawarcie umowy składamy Ci ofertę, doręczamy polisę albo inny dokument ubezpieczenia z postanowieniami, które różnią się od treści wniosku na Twoją niekorzyść, zwracamy Ci na piśmie uwagę na te odstępstwa. Dajemy Ci przy tym 7 dni na zgłoszenie sprzeciwu. Jeśli nie zgłosisz sprzeciwu, zawieramy umowę zgodnie z treścią przyjętej oferty (albo polisy lub innego dokumentu ubezpieczenia). Zawieramy ją następnego dnia po upływie terminu złożenia sprzeciwu pod warunkiem opłacenia składki.
- Umowę możesz zawrzeć dla kogoś, czyli na cudzy rachunek. Masz wtedy obowiązek poinformować ubezpieczonego o jego prawach i obowiązkach, które wynikają z tej umowy.
- Ubezpieczony może żądać od nas informacji o swoich prawach i obowiązkach, które wynikają z zawartej dla niego umowy.
- Umowę na cudzy rachunek zawieramy w formie imiennej. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy OWU stanowią inaczej.
- Jeśli w trakcie trwania umowy wprowadzamy do niej zmiany, obowiązują one do końca bieżącego okresu ubezpieczenia na warunkach, które opisaliśmy w OWU.

ROZDZIAŁ 4

Zmiany umowy ubezpieczenia

kiedy są ważne

Musimy potwierdzić zmiany umowy, aby były ważne. Zmiany potwierdzamy w aneksie do polisy.

ROZDZIAŁ 5

Ochrona ubezpieczeniowa

w jakim czasie jej udzielamy

- Nasza odpowiedzialność rozpoczyna się w dniu, który wskazujemy w dokumencie ubezpieczenia, przede wszystkim w polisie, pod warunkiem że wcześniej opłacisz składkę. Możemy jednak umówić się z Tobą inaczej.
- Nasza odpowiedzialność kończy się z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia.

ROZDZIAŁ 6

Odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy oraz wygaśnięcie ochrony ubezpieczeniowej

kiedy możesz zrezygnować z ubezpieczenia i kiedy przestaje ono działać

- Jeśli zawierasz umowę przez telefon lub przez internet, jako konsument masz prawo odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o jej zawarciu.
- Jeżeli odstąpisz od umowy i ją rozwiążemy, masz obowiązek opłacić składkę za okres, w którym Cię chroniliśmy.
- Żeby zachować 30-dniowy termin odstąpienia, wystarczy, że przed upływem tego terminu wyślesz nam swoje oświadczenie o odstąpieniu. Za dzień odstąpienia od umowy uważamy dzień, w którym otrzymaliśmy to oświadczenie.
- Jeżeli zawieramy z Tobą umowę na czas określony, możemy ją wypowiedzieć jedynie w sytuacjach wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach polskiego prawa, a także z ważnego powodu. Ważnym powodem jest brak opłaty, gdy ustaliliśmy z Tobą, że nasza odpowiedzialność rozpocznie się dopiero, jak zapłacisz składkę.
- Przejście lub przeniesienie prawa własności (lub udziału własności) pojazdu, które powodują zmianę ubezpieczającego lub ubezpieczonego lub wyrejestrowanie tego pojazdu, powoduje, że ochrona ubezpieczeniowa wygasa. Jest to także ważny powód rozwiązania z Tobą umowy.
- Gdy ochrona ubezpieczeniowa wygasa przed upływem okresu, na który zawarliśmy z Tobą umowę, zwracamy Ci składkę za okres niewykorzystanej ochrony.

ROZDZIAŁ 7

Składka

od czego zależy jej wysokość i jak ją opłacić

- Składkę obliczamy na podstawie taryfy składek, która obowiązuje w dniu, w którym składasz ofertę zawarcia umowy lub w dniu, w którym prezentujemy Ci naszą ofertę.
- Na wysokość składki mają wpływ:
 - okres, w jakim będziemy chronić ubezpieczonego;
 - rodzaj pojazdu;
 - inne okoliczności, zależne od oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
 Kiedy ustalamy składkę, uwzględniamy też kategorie danych osobowych – określonych w ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – które automatycznie przetwarzamy, w tym profilujemy.
- Wysokość składki wskazujemy w dokumencie ubezpieczenia, przede wszystkim w polisie.
- Masz obowiązek opłacić składkę w terminie, który określiliśmy w umowie. Możemy jednak umówić się z Tobą inaczej.
- Składkę opłacasz jednorazowo w złotych polskich. Możesz to zrobić:
 - gotówką;
 - przez płatności elektroniczne;
 - przelewem bankowym;
 - za pobraniem pocztowym.
- Gdy opłacasz składkę przelewem bankowym, dniem jej zapłaty jest dzień, w którym:
 - zlecasz w banku przelew na konto bankowe, które Ci podaliśmy – jeżeli na swoim koncie masz wystarczającą kwotę, albo
 - bank zaksięguje Twoją wpłatę na naszym koncie bankowym – jeżeli w dniu, w którym zlecasz przelew, nie masz na swoim koncie wystarczającej kwoty.
- Gdy opłacasz składkę za pobraniem pocztowym, dniem jej zapłaty jest dzień, w którym robisz płatność za pośrednictwem podmiotu, który ją nam przekazuje.
- Gdy opłacasz składkę przez płatność elektroniczną, dniem jej zapłaty jest dzień, w którym autoryzujesz transakcję.
- Jeżeli zostaną ujawnione okoliczności, które sprawiają, że istotnie zmieni się prawdopodobieństwo zdarzenia assistance, zarówno my, jak i Ty możemy zażądać zmiany wysokości składki. Będziemy wtedy mogli zmienić składkę od chwili, w której zaszła ta okoliczność, najwcześniej od początku bieżącego okresu ochrony ubezpieczeniowej. Jeśli my lub Ty zażądamy takiej zmiany, każde z nas może w ciągu 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. W takiej sytuacji my i Ty mamy 7 dni na zwrot lub dopłatę składki. Te 7 dni liczymy od dnia, w którym upływa termin wypowiedzenia umowy.
- Nasza ochrona nie rozpocznie się, jeśli nie opłacisz całej składki wskazanej w umowie. Nawet jeśli opłacisz część składki, przyjmujemy, że nie otrzymaliśmy Twojej składki w terminie. Ubezpieczenie nie będzie działać, a składkę Ci zwrócimy.
- Pokrywamy poniesione koszty assistance w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy zawiadomienie o zdarzeniu assistance. W umowie możemy wskazać krótszy termin zwrotu.
- Może się okazać, że w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy zawiadomienie o zdarzeniu assistance, nie będziemy w stanie ustalić naszej odpowiedzialności albo wysokości kosztów świadczenia. W takiej sytuacji zwrócimy Ci poniesione koszty w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności mogliśmy to ustalić. Jednak ich bezsporną część wypłacamy Ci w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy zawiadomienie o zdarzeniu.

ROZDZIAŁ 8

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

co możesz ubezpieczyć

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja świadczeń assistance i pokrycie ich kosztów, gdy dojdzie do zdarzenia assistance. Zakres, w jakim to robimy, określiliśmy w OWU.
- Ochroną ubezpieczeniową możemy objąć następujące pojazdy:
 - samochód osobowy;
 - samochód kempingowy;
 - przyczepę kempingową;
 - przyczepę;
 - motorower;
 - motocykl;
 - rower – w ramach ubezpieczenia pojazdów, które wskazaliśmy w ppkt 1)–6) powyżej.
- Umowę ubezpieczeniową zawierasz z nami na 15 albo 30 dni.

ROZDZIAŁ 9

Zdarzenia assistance

kiedy realizujemy pomoc drogową i jakie są rodzaje świadczeń

- Świadczenia assistance organizujemy na terenie Polski oraz państw europejskich. Organizujemy je niezależnie od liczby zdarzeń assistance, które powstały w okresie ubezpieczenia, z trzema wyjątkami. Maksymalnie dwa razy w okresie ubezpieczenia możesz skorzystać:
 - z samochodu zastępczego;
 - ze świadczenia w razie awarii;
 - ze świadczenia pomocy rowerowej.

2. Szczegóły ubezpieczenia (tabela 1)

Strefa podróży	Zdarzenia assistance, za które odpowiadamy	Suma ubezpieczenia
Polska oraz państwa europejskie	wypadek, awaria, kradzież pojazdu	8 000 zł dla jednego zdarzenia assistance
Rodzaje oraz limity i dostępność świadczeń		
holowanie pojazdu po wypadku w Polsce	bez limitu (nie ogranicza go suma ubezpieczenia)	
holowanie pojazdu po awarii w Polsce	500 km	
holowanie pojazdu po wypadku oraz po awarii w Państwach europejskich	500 km	
transport kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia assistance	do limitu holowania pojazdu	
samochód zastępczy	5 dni	
naprawa pojazdu	tak	
transport przyczepy	do limitu holowania pojazdu	
transport przyczepy kempingowej	do limitu holowania pojazdu	
pomoc rowerowa	tak	
kontynuacja podróży w razie kradzieży pojazdu	tak	
zakwaterowanie	3 doby	
kierowca zastępczy	tak	
pomoc tłumacza	tak	
przekazanie informacji	tak	
pomoc informacyjna	tak	

ROZDZIAŁ 10**Świadczenia assistance****co oznaczają świadczenia i kiedy z nich skorzystać****1. Holowanie pojazdu**

Gdy na miejscu zdarzenia assistance nie możemy naprawić pojazdu lub nam się to nie uda, zorganizujemy jednorazowy załadunek pojazdu, jego transport oraz wyładunek. Przetransportujemy go z miejsca zdarzenia assistance do miejsca, które wskaże kierowca lub pasażer. Maksymalną odległość holowania określamy w tabeli 1. Dodatkowo:

- 1) gdy miejscem holowania jest warsztat naprawczy, a pojazd holujemy poza godzinami pracy tego zakładu, na wniosek kierowcy lub pasażera możemy odholować go na parking strzeżony i w najbliższym dniu roboczym – do tego warsztatu. Koszt parkingu ponosimy my. Łączny limit holowania nie może przekroczyć limitu z tabeli 1;
- 2) możemy zorganizować holowanie dalej, niż określamy w tabeli 1, jeśli ubezpieczony w sposób uzgodniony z nami pokryje koszt holowania ponad limit;
- 3) gdy ubezpieczony skorzystał z usługi holowania, którą organizują specjalne służby drogowe po zdarzeniach na autostradzie, zwrócimy koszty tego holowania do 2000 zł brutto. Muszą one być udokumentowane fakturą;
- 4) w sytuacji, gdy holowany pojazd wymaga przewozy promem, przewoźnik ta nie wlicza się do limitu kilometrowego holowania;
- 5) w razie rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym zorganizujemy holowanie do najbliższej stacji ładowania.

2. Transport kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia assistance

Gdy holownik nie jest technicznie przystosowany do przewozu osób, w ramach świadczenia holowania zorganizujemy dodatkowo transport kierowcy i pasażerów do miejsca holowania pojazdu. Zrobimy to w ramach limitów dla holowania pojazdu.

3. Samochód zastępczy

W razie awarii, wypadku i kradzieży samochodu osobowego, motocykla lub motoroweru, niezależnie od ich wieku, zorganizujemy i opłacimy wynajęcie samochodu zastępczego.

1) Unieruchomienie pojazdu po awarii albo wypadku

W razie unieruchomienia pojazdu po awarii albo wypadku ubezpieczony może skorzystać z samochodu zastępczego w ramach limitu, który określamy w tabeli 1, i tylko do dnia naprawy pojazdu, jeśli:

- a) holowaliśmy pojazd na zasadach określonych w OWU – możemy zrezygnować z tego warunku, gdy ubezpieczony z przyczyn niezależnych od siebie nie mógł nam zlecić holowania lub gdy pojazd został całkowicie zniszczony;
- b) naprawa pojazdu rozpoczęła się w ciągu 30 dni od dnia zdarzenia assistance, które spowodowało jego unieruchomienie;
- c) potwierdzimy w miejscu naprawy pojazdu, że naprawa jest ekonomicznie nieuzasadniona, tzn. jej koszt przekracza wartość pojazdu lub będzie ona trwała dłużej niż 24 godziny. Ubezpieczony ma obowiązek umożliwić nam skontaktowanie się z warsztatem, który naprawia pojazd.

2) Kradzież pojazdu

W razie kradzieży ubezpieczony może skorzystać z samochodu zastępczego w ramach limitu, który określamy w tabeli 1, i tylko do dnia odzyskania pojazdu, jeśli:

- a) kradzież zgłoszono w ciągu 7 dni od dnia, w którym ubezpieczony ją stwierdził;
- b) od kradzieży pojazdu nie minęło 30 dni;
- c) ubezpieczony przekaże nam kopię pisemnej notatki policji, potwierdzającej zgłoszenie kradzieży.

3) Szczegóły świadczenia

Jako samochody zastępcze udostępniamy:

- a) dla samochodów osobowych:
 - samochody, które odpowiadają klasie ubezpieczonego pojazdu, najwyżej do segmentu D;
- b) dla motocykli i motorowerów:
 - samochody najwyżej z segmentu A;
- c) pokrywamy koszt wynajęcia oraz podstawienia samochodu zastępczego na miejsce, które wskazał kierowca lub pasażer;
- d) gdy realizujemy świadczenie, obowiązują ogólne warunki wynajmu przedsiębiorstwa, które udostępni kierowcy samochód zastępczy;
- e) nie opłacamy paliwa, ubezpieczeń innych niż OC i AC, innych opłat dodatkowych, np. kaucji na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów przedsiębiorstwa, które wynajmuje pojazdy zastępcze;
- f) obowiązkiem kierowcy jest stosować się do ogólnych warunków wynajmu przedsiębiorstwa, które wynajmuje samochód zastępczy, np. mieć kartę kredytową lub inne zabezpieczenia wymagane przy wynajmie;
- g) kierowca zwraca samochód zastępczy na warunkach określonych przez podmiot, który go udostępnił.

4. **Naprawa pojazdu**

Spróbujemy naprawić pojazd na miejscu zdarzenia assistance, gdy na podstawie informacji od kierowcy lub pasażera uznamy, że jest to możliwe. W ramach świadczenia nie opłacamy materiałów i części zamiennych użytych przy naprawie, w tym kosztów paliwa.

5. **Transport przyczepy, transport przyczepy kempingowej**

Jeśli unieruchomiony pojazd ciągnął przyczepę lub przyczepę kempingową, zorganizujemy i opłacimy jej transport do miejsca holowania pojazdu. Transport organizujemy w ramach holowania pojazdu, maksymalnie na odległość, którą określamy w tabeli 1.

6. **Pomoc rowerowa**

Gdy dojdzie do awarii lub uszkodzenia roweru lub do nieszczęśliwego wypadku właściciela pojazdu lub jego osób bliskich i nie będą oni mogli jechać dalej, zagwarantujemy:

- 1) transport roweru – zorganizujemy i opłacimy transport roweru, właściciela pojazdu i jego osób bliskich z miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania lub do najbliższego serwisu rowerowego – do 100 km, tylko po drogach publicznych;
- 2) transport właściciela pojazdu i jego osób bliskich – zorganizujemy i opłacimy transport właściciela pojazdu i jego osób bliskich z miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania lub do najbliższego serwisu rowerowego – do 100 km, tylko po drogach publicznych;
- 3) transport medyczny z miejsca zdarzenia do najbliższej jednostki medycznej – po nieszczęśliwym wypadku zorganizujemy i opłacimy (do 1000 zł brutto) transport właściciela pojazdu lub jego osób bliskich z miejsca zdarzenia do szpitala lub innej placówki medycznej, która może udzielić pomocy.

7. **Kontynuacja podróży w razie kradzieży pojazdu**

Gdy dojdzie do kradzieży pojazdu, zorganizujemy na wniosek kierowcy lub pasażera ich transport do miejsca zamieszkania lub miejsca podróży. My wybieramy środek transportu.

8. **Zakwaterowanie**

Na czas naprawy pojazdu lub do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży zakwaterujemy kierowcę i pasażerów w hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym lub w innym obiekcie hotelarskim o podobnym standardzie. Mogą oni skorzystać z tego świadczenia, jeśli do zdarzenia assistance doszło co najmniej 100 km od miejsca zamieszkania.

9. **Kierowca zastępczy**

Jeśli kierowca umrze, będzie w szpitalu dłużej niż 5 dni lub z powodu stanu zdrowia potwierzonego przez lekarza nie będzie mógł dalej prowadzić pojazdu, zapewnimy kierowcę zastępczego. Dzięki temu kierowca lub pasażerowie będą mogli kontynuować podróż albo wrócić do miejsca zamieszkania. Koszty podróży z kierowcą zastępczym ponosi ubezpieczony. My ustalmy jej trasę.

10. **Pomoc tłumacza**

W razie potrzeby po zdarzeniu assistance zapewnimy telefoniczną pomoc tłumacza języka angielskiego w kontaktach ze służbami drogowymi, medycznymi oraz policją.

11. **Przekazanie informacji**

Na prośbę kierowcy lub pasażera przekazemy niezbędne informacje osobie lub zakładowi pracy, które on wskaże.

12. **Pomoc informacyjna**

Udzielimy kierowcy i pasażerom informacji na temat:

- 1) firm, które świadczą usługi pomocy drogowej;
- 2) wypożyczalni pojazdów oraz możliwości zarezerwowania samochodu zastępczego;
- 3) punktów wulkanizacji opon;
- 4) warsztatów naprawczych i lokalnych możliwości naprawy pojazdu;
- 5) punktów sprzedaży akcesoriów motoryzacyjnych;
- 6) danych teled adresowych firm, urzędów, instytucji publicznych;
- 7) lokalnej sieci placówek medycznych.

ROZDZIAŁ 11

Wyłączenia naszej odpowiedzialności

w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

1. Nie odpowiadamy za zdarzenia assistance, do których dochodzi:
 - 1) przed okresem ubezpieczenia;
 - 2) gdy kierowca używa pojazdu niezgodnie z Twoją deklaracją we wniosku i zapisami w umowie;
 - 3) w wyniku umyślnego działania Twojego, ubezpieczonego lub osoby, z którą Ty lub ubezpieczony prowadzicie wspólne gospodarstwo domowe;
 - 4) gdy kierowca jest pod wpływem alkoholu lub w stanie nietrzeźwości zgodnie z prawem kraju, w którym dochodzi do zdarzenia assistance, po użyciu narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, jeśli miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar zdarzenia assistance;
 - 5) gdy kierowca nie ma ważnych – wymaganych prawem kraju, w którym doszło do zdarzenia assistance – uprawnień do kierowania pojazdem, jeśli miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar zdarzenia assistance;
 - 6) gdy kierowca ucieka z miejsca wypadku drogowego albo kolizji drogowej;

- 7) na skutek ruchu pojazdu, którego nie zarejestrowano albo nie dopuszczono do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym, gdy dla pojazdu jest taki wymóg prawny, jeśli miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar zdarzenia assistance;
 - 8) na skutek ruchu pojazdu, który w chwili zdarzenia assistance nie ma ważnego badania technicznego, potwierdzonego wpisem do dowodu rejestracyjnego lub zaświadczeniem Stacji Kontroli Pojazdów, gdy dla pojazdu jest taki wymóg prawny, jeśli miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar zdarzenia assistance;
 - 9) w pojazdach, które należą do ubezpieczonego i są w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów mechanicznych;
 - 10) na skutek zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub lokalnych lub międzynarodowym wydarzeń wojennych;
 - 11) gdy kierowca wykorzystuje pojazd w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych, zgromadzeniach oraz aby dokonać lub usiłować dokonać czynu zabronionego – według Kodeksu karnego;
 - 12) gdy kierowca używa pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami dla wojska lub policji.
2. Nie świadczymy ochrony oraz nie wypłacimy odszkodowania w zakresie, w jakim ochrona lub wypłata świadczenia naraziłaby nas na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem uchwał międzynarodowych, jeżeli mają one zastosowanie do przedmiotu umowy. Są to rezolucje ONZ lub regulacje sankcyjne, embargo handlowe lub sankcje ekonomiczne wprowadzone na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, Zjednoczonego Królestwa Brytanii i Irlandii Północnej, Polski lub prawa innych krajów i regulacji organizacji międzynarodowych.
 3. Nie świadczymy ochrony w razie:
 - 1) szkód cybernetycznych;
 - 2) szkód, które wynikają z utraty jakichkolwiek danych, utraty możliwości ich użytkowania, ograniczenia ich funkcjonalności, naprawy, wymiany, przywrócenia lub odtworzenia.
 4. Możemy wypłacić odpowiednio mniejsze świadczenie, gdy z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ty lub ubezpieczony nie zawiadomicie nas o zdarzeniu assistance w terminach, które określiliśmy w rozdziale 12 pkt 2, i przez to zwiększą się koszty świadczeń assistance albo nie będziemy mogli ustalić okoliczności i skutków zdarzenia assistance.
 5. Nie odpowiadamy za zdarzenia assistance powstałe:
 - 1) w wyniku działania siły wyższej, czyli: trzęsienie ziemi, powódź, huragan;
 - 2) w pojazdach, które są zarejestrowane lub wykorzystywane do zarobkowego przewozu osób, w tym w taksówkach;
 - 3) w pojazdach, które są wykorzystywane do zarobkowego przewozu towarów, w tym przesyłek kurierskich;
 - 4) wskutek niewłaściwego umocowania lub przeważenia ładunku lub bagażu;
 - 5) w pojeździe typu laweta w trakcie przewozu innego pojazdu; odpowiadamy jednak, jeśli to ubezpieczony rozładował pojazd przewożony na lawecie;
 - 6) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd;
 - 7) podczas użycia pojazdu jako rekwizytu lub do jazd próbnych i testowych;
 - 8) w pojazdach, które są wynajmowane za opłatą, a także w pojazdach używanych jako zastępcze i demonstracyjne;
 - 9) wskutek zużycia eksploatacyjnego, które polega m.in. na zużyciu, korozji, utlenieniu, zawilgoceniu, zapleśnieniu, oddziaływaniu normalnych warunków atmosferycznych.
 Możemy jednak umówić się z Tobą inaczej.
 6. Jeżeli w trakcie naprawy pojazdu ubezpieczony zdecyduje o przeprowadzeniu dodatkowych czynności serwisowych niezwiązanych ze zdarzeniem assistance, nie uwzględniamy ich, kiedy ustalamy naszą odpowiedzialność.
 7. Nie pokrywamy kosztów transportu zwierząt, poza domowymi, oraz bagażu, którego rozmiar lub masa przekracza ładowność pojazdu, gdy uwzględnimy dodatkowe zamontowane na nim bagażniki.
 8. W ramach świadczeń assistance nie pokrywamy kosztów opłat drogowych oraz promowych.
 9. W odniesieniu do pomocy rowerowej ochroną ubezpieczeniową nie obejmujemy zdarzeń, do których dochodzi:
 - 1) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd;
 - 2) na skutek użytkowania roweru niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 3) na skutek powtarzających się awarii roweru, dlatego że ubezpieczony nie usunął ich przyczyn;
 - 4) na skutek uszkodzeń, o których właściciel pojazdu wiedział przez zawarcie umowy.

ROZDZIAŁ 12

Zasady zgłaszania zdarzeń assistance – obowiązki ubezpieczonego

co zrobić, gdy dojdzie do zdarzenia assistance

1. Aby skorzystać ze świadczeń assistance, ubezpieczony ma obowiązek poinformować nas, że doszło do zdarzenia assistance. W tym celu może:
 - 1) zadzwonić pod numer, który podaliśmy na polisie lub
 - 2) zeskanować kod QR, który umieściliśmy na polisie, lub
 - 3) zgłosić zdarzenie assistance przez stronę internetową, której adres podaliśmy na polisie.
2. Ubezpieczony ma obowiązek:
 - 1) skontaktować się z nami w ciągu:
 - a) 12 godzin od wypadku lub awarii, które spowodowały unieruchomienie pojazdu,
 - b) 7 dni od dnia, w którym dowiedział się o kradzieży pojazdu;
 - 2) postępować zgodnie z naszymi dyspozycjami.
3. Ubezpieczony ma obowiązek podać nam następujące informacje:
 - 1) swoje imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby – gdy ubezpieczonym jest firma;
 - 2) swój numer telefonu lub numer telefonu osoby reprezentującej firmę – gdy ubezpieczonym jest firma;
 - 3) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania ubezpieczającego;
 - 4) dane pojazdu z dowodu rejestracyjnego;
 - 5) opis zdarzenia i rodzaj świadczeń assistance, których potrzebuje;
 - 6) dokładne miejsca zdarzenia assistance, tak byśmy mogli zrealizować świadczenia assistance.

4. Jeśli zaistniały okoliczności, z powodu których ubezpieczony nie mógł zawiadomić nas o zdarzeniu w terminie (zob. pkt 2) i skorzystał z pomocy drogowej bez naszego udziału, zwrócimy koszty świadczeń assistance maksymalnie w takiej wysokości, w jakiej byśmy je ponieśli, gdybyśmy to my organizowali tę pomoc. Zwrócimy je, jeśli zakres tej pomocy jest zgodny z Twoją umową.
5. Okoliczności, z powodu których ubezpieczony nie mógł zawiadomić nas o zdarzeniu w terminie (zob. pkt 4), to:
 - 1) choroba ubezpieczonego;
 - 2) działanie siły wyższej, czyli: trzęsienie ziemi, powódź, huragan;
 - 3) brak możliwości kontaktu telefonicznego z nami z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego, czyli z powodu awarii lub braku dostępu do telefonu w miejscu zdarzenia assistance.

ROZDZIAŁ 13

Obowiązek zmniejszenia zdarzenia assistance

co ubezpieczony powinien zrobić

Jeśli dojdzie do zdarzenia assistance, Ty oraz ubezpieczony macie obowiązek użyć dostępnych Wam środków, aby ratować przedmiot ubezpieczenia oraz zapobiec zwiększeniu skutków tego zdarzenia. Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa tego nie zrobicie, nie odpowiadamy za to zdarzenie assistance.

ROZDZIAŁ 14

Właściwość sądowa

jaki sąd rozstrzyga ewentualne spory

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania – Twojego, osoby uprawnionej z umowy, uposażonego lub spadkobiercy.

ROZDZIAŁ 15

Reklamacje

kto i jak może je składać oraz jak je rozpatrujemy

1. Ty, osoba objęta ubezpieczeniem, lub osoba uprawniona z umowy do otrzymania odszkodowania lub świadczenia – jako osoby fizyczne – możecie w każdym czasie składać zastrzeżenia, skargi i zażalenia, które dotyczą naszych usług. Nazywamy je tutaj reklamacjami. Ty i osoby poszukujące ochrony ubezpieczeniowej możecie składać reklamacje także jako osoby prawne lub spółki, które nie mają osobowości prawnej.
2. Reklamację możesz składać:
 - 1) pisemnie:
 - a) osobiście w naszej siedzibie przy ul. Senatorskiej 18 w Warszawie (kod pocztowy: 00-082) lub w każdej naszej jednostce, która obsługuje klientów albo
 - b) przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej siedzibie lub jednostce, która obsługuje klientów.
3. Na wniosek osoby składającej reklamację potwierdzamy, że ją otrzymaliśmy. Robimy to pisemnie lub w inny sposób, który uzgodniliśmy z tą osobą.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane osoby, która ją składa, umożliwiające jej identyfikację,
 - 2) numer polisy (dokumentu ubezpieczenia) oraz
 - 3) zastrzeżenia tej osoby.
5. Rozpatrujemy reklamację i na nią odpowiadamy niezwłocznie, do 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Jeżeli z powodu szczególnie skomplikowanych okoliczności nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w tym terminie, odpowiemy do 60 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W takiej sytuacji poinformujemy osobę składającą reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę. Określamy też przewidywany termin, w jakim odpowiemy.
6. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Na wniosek osoby składającej reklamację możemy odpowiedzieć e-mailem.
7. Spór między osobą składającą reklamację a nami może się zakończyć w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Skargi i zażalenia na nasze działania lub zaniechania związane z zawarciem lub wykonaniem umowy składane przez inne podmioty niż te, które wymieniliśmy w pkt 1, w innej formie niż ta, którą określiliśmy w pkt 2, powinny zawierać dane i informacje, które wskazujemy w pkt 4. Takie skargi i zażalenia rozpatrujemy w ciągu 30 dni od dnia, w którym je otrzymaliśmy, najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym wyjaśniamy okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Informujemy zainteresowanego, jak załatwiliśmy skargę lub zażalenie niezwłocznie po tym, jak je rozpatrzymy. Odpowiadamy w sposób, jaki uzgodniliśmy z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych tak, jak opisaliśmy w tym punkcie, nie stosujemy postanowień pkt 3–4.
9. Oprócz reklamacji do nas, można też składać skargi i zażalenia na naszą działalność do Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów, które zajmują się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
10. Można ponadto skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, które dotyczą zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami z siedzibą w Unii Europejskiej. Te spory są rozstrzygane za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres naszej poczty elektronicznej: centrumklienta@generali.pl. [Podstawa prawna: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).]

11. Ty i inne podmioty, które wskazaliśmy w pkt 1, możecie zgłaszać zastrzeżenia co do usług brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, którzy wykonują czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń. Możecie zgłaszać te zastrzeżenia:
- 1) w zakresie tego samego działu ubezpieczeń – zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
 - 2) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i
 - 3) w sposób, który ustaliły podmioty rynku finansowego.

ROZDZIAŁ 16

Postanowienia końcowe

co jeszcze jest ważne

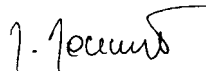
1. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego.
2. W porozumieniu z Tobą możemy wprowadzić do umowy postanowienia dodatkowe albo odmienne od zapisów OWU.
3. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące umowy zarówno my, jak i Ty powinniśmy przysyłać sobie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyjątkiem są reklamacje. Zasady ich składania i rozpatrywania opisaliśmy w rozdz. 15.
4. Mamy obowiązek informować się wzajemnie o każdej zmianie danych teleadresowych, które wykorzystujemy do kontaktu. Możemy to robić w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
5. W korespondencji i w kontaktach między nami a Tobą obowiązuje język polski. Dokumentacja medyczna, którą nam przekazujesz, może być w języku angielskim. Możemy jednak wymagać dokumentów tłumaczonych na język polski.
6. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosujemy odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy polskiego prawa.
7. W zakresie opodatkowania świadczeń, które otrzymujesz na podstawie umowy ubezpieczenia, obowiązują aktualne przepisy polskiego prawa o podatku dochodowym.
8. Spór między Tobą i nami może się zakończyć – drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Generali, z myślą o pomocy drogowej” przyjął Uchwałą Zarząd Generali. Obowiązują one od 25.05.2023 roku.

Arkadiusz Wiśniewski



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.