



SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA RCI ASSISTANCE 1

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§2 ust. 17, §3 ust. 1, 2, 3, 4, 8 §5 ust. 1 pkt 1), §5 ust. 2 pkt 1), §5 ust. 3 pkt 1), §5 ust. 4 pkt 1) i 2), §5 ust. 5, §5 ust. 6 pkt 1) i 2), §5 ust. 7 pkt 1), §5 ust. 8 pkt 1)
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§2 ust. 5, §3 ust. 3 i 8, §5 ust. 1 pkt 2), §5 ust. 2 pkt 2) i 4), §5 ust. 3 pkt 2), 3), 6) i 7), §5 ust. 7 pkt 3), §5 ust. 8 pkt 1), 3) i 4), §6, §7

Spis treści:

§ 1	Postanowienia Ogólne.....	2
§ 2	Definicje	2
§ 3	Przedmiot i zakres ubezpieczenia	2
§ 4	Początek i koniec odpowiedzialności	3
§ 5	Zakres świadczeń assistance w wariancie 3/9/9.....	3
§ 6	Zakres świadczeń assistance w wariancie 3/9/30.....	4
§ 7	Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności.....	4
§ 8	Obowiązki Ubezpieczonych.....	5
§ 9	Postępowanie reklamacyjne i spory sądowe.....	5
§ 10	Roszczenia regresowe	6
§ 11	Postanowienia końcowe	6

§ 1 Postanowienia Ogólne

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia RCI Assistance 1 zwane dalej "SWU1" mają zastosowanie do pojazdów objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy generalnej ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce (Ubezpieczycielem) a RCI Leasing Polska Sp. z o.o. (Ubezpieczającym) i wchodzi w życie z dniem 07.12.2022 r.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszych SWU1 pojęcia oznaczają:

1. **Autoryzowana stacja obsługi** – warsztat będący Autoryzowanym Partnerem Renault/Dacia.
2. **Awaria** – zdarzenie mające charakter zdarzenia losowego, wynikające z przyczyn wewnętrznych Pojazdu oraz powodujące Unieruchomienie Pojazdu lub też brak możliwości jego dalszej eksploatacji, jak również następujące zdarzenia losowe:
 - 1) zagubienie lub zamknięcie wewnątrz Pojazdu kluczyków lub innych urządzeń służących do otwierania, zamykania oraz uruchamiania Pojazdu,
 - 2) brak paliwa, zamarznięcie paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa.
3. **Ubezpieczony** – osoba objęta ochroną ubezpieczeniową, to jest Kierowca lub Pasażerowie Pojazdu - w łącznej liczbie nieprzekraczającej liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu. W przypadku, gdy liczba Pasażerów podróżujących Pojazdem jest większa niż dopuszczalna liczba, Kierowca podejmuje decyzję, którzy z Pasażerów objęci są ochroną ubezpieczeniową.
4. **Klient** - będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.
5. **Centrum Alarmowe Assistance** – Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowej 1, będąca jednostką organizacyjną działającą w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela zajmującą się organizacją świadczeń assistance.
6. **Inne zdarzenie drogowe** – następujące zdarzenia mające charakter zdarzeń losowych oraz powodujące Unieruchomienie Pojazdu lub też brak możliwości jego dalszej eksploatacji, jednakże nie powodujące uszkodzenia Pojazdu:
 - 1) wpadnięcie do rowu,
 - 2) wpadnięcie w zaspę lub kałużę,
 - 3) wjazd na wysoki krawężnik.W przypadku wystąpienia Innego zdarzenia drogowego przysługuje tylko i wyłącznie świadczenie Naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia.
7. **Kierowca** – osoba kierująca Pojazdem w momencie zajścia Zdarzenia assistance, upoważniona do tego przez posiadacza samoistnego Pojazdu (właściciela) lub posiadacza zależnego Pojazdu (leasingobiorcę, najemcę).
8. **Kradzież** - działanie sprawcy o znamionach określonych w art. 278 k.k. (kradzież), w art. 279 k.k. (kradzież z włamaniem), w art. 280 k.k. (rozbój) i w art. 289 k.k. (krótkotrwały zabór), w wyniku którego doszło do zaboru Pojazdu.
9. **Miejsce zamieszkania** - adres na terenie Polski wskazany jako stałe miejsce zamieszkania w dowodzie osobistym kierowcy.
10. **Operator** – WTW Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewskiej 34a, 02-672
11. **Pasażer** - każda osoba podróżująca Pojazdem w momencie zajścia Zdarzenia assistance, z wyłączeniem Kierowcy, osób przewożonych odpłatnie oraz autostopowiczów.
12. **Pojazd** - czterokołowy pojazd mechaniczny, o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 ton, zarejestrowany w Polsce, dopuszczony do

ruchu po drogach publicznych, nie starszy niż 10 lat, będący własnością Ubezpieczającego.

13. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
14. **Szkoda komunikacyjna** – inne niż Awaria lub Inne zdarzenie drogowe zdarzenie o charakterze zdarzenia losowego powodujące Unieruchomienie Pojazdu lub jego utratę, w tym:
 - a) wypadek drogowy przy współudziale innych pojazdów lub uczestników ruchu drogowego, wywrócenie Pojazdu,
 - b) pozostałe wypadki powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się Pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu, wybuch lub pożar Pojazdu,
 - c) uszkodzenia przez osoby trzecie, akt wandalizmu,
 - d) pożar, wybuch, osmalenie, Kradzież Pojazdu,
 - e) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawiny lub inne siły przyrody,
 - f) nagłego działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego z zewnątrz Pojazdu.
15. **Unieruchomienie Pojazdu** - stan Pojazdu, który uniemożliwia dalsze jego użytkowanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego z powodu stanu technicznego, w jakim ten Pojazd się znalazł w wyniku Zdarzenia assistance.
"Unieruchomieniem" nie jest: odstawienie Pojazdu do warsztatu bez udziału Centrum Alarmowego Assistance w celu dokonania napraw, w tym wcześniej umówionych, wykonywanie przeglądów i badań technicznych oraz usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz montaż dodatkowego wyposażenia.
16. **Warsztat** - warsztat, z którym współpracuje Ubezpieczający, wskazany Centrum Alarmowemu Assistance.
17. **Zdarzenie assistance** - nagłe zdarzenie powodujące konieczność udzielenia świadczenia z tytułu ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi SWU1, to jest:
 - 1) Awaria,
 - 2) Szkoda komunikacyjna,
 - 3) Inne zdarzenie drogowe,
 - 4) Kradzież.

§ 3 Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja oraz pokrycie kosztów udzielenia pomocy assistance określonej w niniejszych SWU1, świadczonej na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance, w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela (w okresie ubezpieczenia).
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela z tytułu wystąpienia Zdarzenia assistance ograniczona jest do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz terenu następujących krajów: Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Bośnia, Hercegowina, Cypr, Czechy, Chorwacja, Czarnogóra, Dania (z wyłączeniem Grenlandii), Estonia, Finlandia, Francja wraz z terytoriami zamorskimi, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania, Turcja, Włochy
3. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach określonych limitami świadczeń, określonych w załączniku nr 1 do niniejszych SWU1, oraz z uwzględnieniem warunków wskazanych w opisach poszczególnych świadczeń.
4. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest przez Ubezpieczyciela wyłącznie w związku z użytkowaniem Pojazdu.

5. Stosownie do wyboru dokonanego przez Ubezpieczającego, Ubezpieczony może zostać objęty jednym z dwóch wskazanych poniżej wariantów ubezpieczenia:
 - 1) Wariantem 1 - 3/9/9
 - 2) Wariantem 2 - 3/9/30
6. W ramach ubezpieczenia odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów niżej wymienionych świadczeń:
 - 1) Holowanie Pojazdu,
 - 2) Naprawa na miejscu zdarzenia,
 - 3) Samochód zastępczy,
 - 4) Pomoc w przypadku zagubienia lub zamknięcia wewnątrz Pojazdu kluczyków,
 - 5) Pomoc w przypadku zamarznięcia lub zatankowania nieprawidłowego paliwa,
 - 6) Pomoc w przypadku braku paliwa,
 - 7) Powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży,
 - 8) Zakwaterowanie Kierowcy i Pasażerów.
7. Ubezpieczyciel spełnia świadczenie do wysokości sumy ubezpieczenia (limitów świadczeń) wskazanych w opisach świadczeń.

§ 4 Początek i koniec odpowiedzialności

1. Okres ubezpieczenia oraz czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela określany jest dla każdego Pojazdu przez Ubezpieczającego, z zastrzeżeniem, iż nie może przekroczyć 60 miesięcy.
2. Okres ubezpieczenia oraz czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w związku z użytkowaniem danego Pojazdu rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego, nie wcześniej jednak niż przed zgłoszeniem danego Pojazdu do ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami Umowy.
3. Okres ubezpieczenia oraz czas trwania odpowiedzialności w stosunku do danego Ubezpieczonego w związku z korzystaniem z danego Pojazdu kończy się:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1,
 - 2) z dniem zakończenia umowy leasingu, którą objęty był dany Pojazd, nie wcześniej jednak niż w dniu poinformowania Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego o powyższym,
 - 3) z dniem utraty własności danego Pojazdu przez Ubezpieczającego, nie wcześniej jednak niż w dniu poinformowania Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego o powyższym,
 - 4) z dniem wyrejestrowania danego Pojazdu, nie wcześniej jednak niż w dniu poinformowania Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego o powyższym.

§ 5 Zakres świadczeń assistance w wariantach 3/9/9

1. Holowanie Pojazdu

- 1) Świadczenie przysługuje w przypadku Awarii lub Szkody komunikacyjnej, jeśli nie ma możliwości Naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia.
- 2) Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i opłaci koszty świadczenia polegającego na Holowaniu pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi się w odległości nie większej niż 50 km od miejsca Awarii lub Szkody komunikacyjnej. W przypadku gdy najbliższa Autoryzowana Stacja Obsługi znajduje się w odległości większej niż 50 km od miejsca zdarzenia Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i opłaci koszty holowania pojazdu do najbliższego Warsztatu,
- 3) W szczególnych sytuacjach, kiedy holowanie będzie wymagało użycia dodatkowych środków (np. dźwig), lub szczególnych sposobów, (np. z uwagi na miejsce lub sposób położenia Pojazdu), wówczas Kierowca przed wykonaniem usługi, zostanie poinformowany o zagrożeniach z tego wynikających. Usługa zostanie wykonana wówczas, gdy Kierowca wyrazi na powyższe zgodę.

2. Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia

- 1) Świadczenie przysługuje w razie zaistnienia któregośkolwiek Zdarzenia assistance.
- 2) Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty naprawy unieruchomionego Pojazdu, polegającej na usunięciu uszkodzenia Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności Holowania pojazdu do Warsztatu.
- 3) O braku konieczności holowania Pojazdu decyduje obecny na miejscu Zdarzenia assistance przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance.
- 4) Centrum Alarmowe Assistance pokrywa wyłącznie koszty dojazdu i robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy.

3. Samochód zastępczy

- 1) Świadczenie przysługuje w przypadku Awarii, Szkody komunikacyjnej lub Kradzieży.
- 2) Jeżeli Pojazd był holowany albo jeżeli samodzielnie dojechał do Warsztatu, ale ze względu na stan techniczny czy też względy bezpieczeństwa nie można dalej kontynuować podróży ww. Pojazdem i dodatkowo nie można naprawić Pojazdu do końca dnia, w którym Awaria lub Szkoła komunikacyjna miały miejsce, Ubezpieczonemu będącemu Kierowcą przysługuje samochód zastępczy klasy porównywalnej do klasy Pojazdu (**maksymalnie D** wg klasyfikacji podmiotu świadczącego w imieniu Ubezpieczyciela usługi wynajmu samochodu zastępczego – wypożyczalni), na okres naprawy Pojazdu, lecz nie dłużej niż na **3 dni po awarii, 9 po szkodzie komunikacyjnej i 9 po kradzieży** na jedno Zdarzenie assistance (limit świadczenia).
- 3) W ramach świadczenia Samochód zastępczy pokrywane są koszty podstawienia albo odbioru samochodu zastępczego do albo z miejsca wskazanego przez Kierowcę, jednak nie dalej niż na odległość 50 km od siedziby wypożyczalni.
- 4) Wybór pojazdu zastępczego dokonywany jest w zależności od lokalnych możliwości.
- 5) Warunkiem realizacji świadczenia samochodu zastępczego jest pisemne wyrażenie zgody przez Kierowcę na warunki korzystania z samochodu zastępczego określone przez wypożyczalnię, a w przypadku Kradzieży Pojazdu – również przesłanie do Centrum Alarmowego Assistance dokumentu potwierdzającego przyjęcie przez Policję zgłoszenia Kradzieży Pojazdu.
- 6) Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są koszty paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i inne opłaty dodatkowe, przez które rozumie się między innymi: rozszerzenie ubezpieczenia na wyjazd do krajów o zwiększonym ryzyku, tańcuchy na koła, fotelik dla dziecka.
- 7) W przypadku korzystania ze świadczenia Samochodu Zastępczego, nie przysługuje skorzystanie ze świadczeń z pkt. 7 oraz pkt. 8.

4. Pomoc w przypadku zagubienia lub zamknięcia wewnątrz Pojazdu kluczyków

- 1) W przypadku Awarii w postaci zagubienia lub zamknięcia wewnątrz Pojazdu kluczyków lub innych urządzeń służących do otwierania, zamykania oraz uruchamiania Pojazdu, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i opłaci koszty świadczenia polegającego na udzieleniu pomocy technicznej polegającej na otwarciu Pojazdu – jeżeli otwarcie Pojazdu jest technicznie możliwe na miejscu Zdarzenia assistance przez obecnego na miejscu Zdarzenia assistance przedstawiciela Centrum Alarmowego Assistance.
- 2) Warunkiem spełnienia świadczenia jest okazanie przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance obecnemu na miejscu Zdarzenia assistance dowodu rejestracyjnego Pojazdu.

5. Pomoc w przypadku zamarznięcia lub zatankowania nieprawidłowego paliwa

W przypadku Awarii w postaci zamarznięcia lub zatankowania nieprawidłowego paliwa przysługuje holowanie Pojazdu do najbliższego Warsztatu, który jest w stanie dokonać naprawy Pojazdu.

6. Pomoc w przypadku braku paliwa

- 1) W razie Awarii w postaci braku paliwa przysługuje dowóz właściwego paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej czynnej stacji paliw.
- 2) Warunkiem realizacji świadczenia jest pokrycie kosztów paliwa przez Ubezpieczonego.

7. Powrót do Miejsca zamieszkania lub kontynuacja podróży

- 1) W przypadku:
 - a) Unieruchomienia Pojazdu w wyniku Awarii lub Szkody komunikacyjnej pod warunkiem że Pojazd nie może być naprawiony w terminie 48 godzin od momentu zgłoszenia do Centrum Alarmowego Assistance,
 - b) lub w przypadku Kradzieży Pojazdu, przy czym kradzież powinna być potwierdzona dokumentem przyjęcia przez Policję zgłoszenia Kradzieży,Ubezpieczony uprawniony jest do świadczenia assistance polegającego na zapewnieniu powrotu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania albo kontynuowania podróży do innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, pod warunkiem, że odległość do tego miejsca nie jest większa niż odległość do Miejsca zamieszkania, następującymi, wybranymi przez Centrum Alarmowe Assistance środkami transportu:
 - c) pociągiem pierwszej klasy,
 - d) autobusem,
 - e) taksówką (na odległość do 25 km),
 - f) samolotem (klasa ekonomiczna) - jeżeli podróż pociągiem lub autobusem trwałaby dłużej niż 12 godzin,

w tym koszty dojazdu Ubezpieczonego do dworca lub lotniska.

- 2) Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 realizowane jest wobec wszystkich Ubezpieczonych do tego samego miejsca - Miejsca Zamieszkania albo do innego miejsca wskazanego przez Kierowcę.
- 3) Świadczenie określone w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeśli w następstwie tego samego zdarzenia zgłoszono wniosek o realizację świadczenia określonego w pkt. 3 lub 8.

8. Zakwaterowanie Kierowcy i Pasażerów

- 1) Świadczenie przysługuje w razie Awarii lub Szkody komunikacyjnej i polega na organizacji i pokryciu kosztów zakwaterowania Ubezpieczonych w hotelu kategorii co najmniej trzygwiazdkowej (***) na okres naprawy Pojazdu, lecz nie dłużej niż 5 dni (limit świadczenia).
- 2) Ubezpieczonym przysługuje transport taksówką z Warsztatu do hotelu i z hotelu do Warsztatu lub w inne miejsce wskazane przez Kierowcę, lecz nie dalej niż odległość pomiędzy hotelem i Warsztatem. Świadczenie realizowane jest wobec wszystkich Ubezpieczonych do jednego miejsca wskazanego przez Kierowcę.
- 3) Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są koszty żywienia (z wyjątkiem śniadania, o ile jest wliczone w podstawową cenę noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem w hotelu.
- 4) W przypadku skorzystania ze świadczenia Zakwaterowanie Kierowcy i Pasażerów, nie przysługuje skorzystanie ze świadczeń z pkt. 3 i 7.

§ 6 Zakres świadczeń assistance w wariantach 3/9/30

Świadczenia w wariantach 3/9/30 realizowane są w tym samym zakresie i w ten sam sposób jak świadczenia w wariantach 3/9/9 z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku świadczenia pojazd zastępczy Ubezpieczonemu będącemu Kierowcą przysługuje samochód zastępczy klasy porównywalnej do klasy Pojazdu (maksymalnie D wg klasyfikacji podmiotu świadczącego w imieniu Ubezpieczyciela usługi wynajmu samochodu zastępczego – wypożyczalni), na okres naprawy Pojazdu, lecz nie dłużej niż na 3 dni po awarii, 9 po szkodzie komunikacyjnej i 30 po kradzieży na jedno Zdarzenie assistance (limit świadczenia).

§ 7 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczeniem nie są objęte Zdarzenia assistance oraz następstwa Zdarzeń assistance powstałe:

- 1) w czasie ruchu Pojazdu, który w chwili Zdarzenia assistance:
 - a) nie był dopuszczony do ruchu zgodnie z obowiązującymi przepisami, lub
 - b) nie był zarejestrowany, lub
 - c) nie posiadał ważnych badań technicznych,
- 2) w związku ze świadczeniem usług na rzecz wojska,
- 3) w związku z użyciem Pojazdu przez Ubezpieczonego w celu popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa,
- 4) w związku z użyciem Pojazdu w wyścigach samochodowych, rajdach, konkursach lub treningach do takich jazd,
- 5) w związku z umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego lub rażąco niedbałym działaniem osób pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym z Ubezpieczonym,
- 6) w związku z kierowaniem Pojazdem przez Ubezpieczonego, który:
 - a) znajdował się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu, narkotyków, lub innych środków odurzających, jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu – jeżeli Ubezpieczony wiedział lub powinien był wiedzieć o takim działaniu leku, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu lub ulotka zawierała informację o negatywnym wpływie leku na zdolności psychomotoryczne,
 - b) nie posiadał wymaganych przepisami prawa uprawnień do kierowania Pojazdem, z wyjątkiem przypadków, gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo o pościg za osobą podjęty bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa,
- 7) na skutek uszkodzenia kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwierania, zamykania i uruchamiania Pojazdu,
- 8) na skutek użycia Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także wskutek niewłaściwego załadunku i przewożenia ładunku lub bagażu.

2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, nawet jeśli koszty te mieszczą się w granicach sum ubezpieczenia określonych w niniejszych warunkach ubezpieczenia, a zdarzenia, których one dotyczą, są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba, że:

- 1) skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub osoby występującej w jego imieniu, albo
 - 2) w następstwie Szkody komunikacyjnej Ubezpieczony doznał urazu lub uszczerbku na zdrowiu, albo
 - 3) Unieruchomienie Pojazdu miało miejsce na autostradzie i Ubezpieczony korzystał z pomocy specjalnych służb drogowych,
- z zastrzeżeniem, że poniesione koszty zwracane są w ramach limitów określonych w niniejszych SWU1, pod warunkiem przekazania do Centrum Alarmowego Assistance następujących dokumentów:
- a) oryginalnych faktur lub kopii faktur potwierdzonych za zgodność z oryginałem za wykonane usługi oraz innej stosownej

dokumentacji np.: medycznej uzasadniającej niemożność kontaktu z Centrum Alarmowym Assistance;

- b) wniosku o refundację zawierającego numer dokumentu ubezpieczenia, imię i nazwisko Ubezpieczonego, dokładny adres Ubezpieczonego, krótki opis zdarzenia (data, miejsce, godzina), przyczynę braku kontaktu z Centrum Alarmowym Assistance przed podjęciem działań we własnym zakresie, dyspozycję odnośnie formy wypłaty pieniędzy (numer konta bankowego lub przekaz pocztowy),

na adres pocztowy:

AXA Partners

ul. Giełdowa 1

01-211 Warszawa

Ubezpieczyciel dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w zdaniach powyższych, w wysokości nie wyższej od limitów świadczeń określonych dla świadczeń poszczególnych świadczeń, w terminie 30 dni od daty wpłynięcia do Ubezpieczyciela dokumentów powyżej wymienionych.

Jeśli przy rozpatrywaniu wniosku okaże się, że podjęcie decyzji jest niemożliwe ze względu na konieczność przedłożenia dokumentacji uzupełniającej, Ubezpieczyciel wyda ostateczną decyzję w terminie 14 dni od decyzji wpłynięcia dokumentacji uzupełniającej.

3. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte Pojazdy:

- 1) wynajmowane przez przedsiębiorstwa typu "Rent a Car" zawodowo zajmujące się wynajmem lub wypożyczaniem pojazdów,
- 2) używane do odpłatnego transportu osób
- 3) specjalne (policji, karetki pogotowia), używane do nauki jazdy
- 4) oddane do sprzedaży komisowej.

4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia assistance wynikające i związane z Awariami powtarzającymi się więcej niż dwukrotnie w okresie dwóch miesięcy, licząc od pierwszej interwencji Centrum Alarmowego Assistance (potwierdzone przez Warsztat).

5. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie jest objęty ładunek przewożony w Pojeździe ani przyczepa ciągnięta przez Pojazd.

6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) uzasadnione opóźnienia lub niemożność zrealizowania świadczeń, jeżeli dostęp do Pojazdu był ograniczony lub uniemożliwiony z uwagi na zaistnienie Zdarzenia assistance poza miejscami ogólnodostępnymi lub drogami publicznymi;
- 2) niewykonanie świadczeń albo opóźnienia zaistniałe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczyciela, takich jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, działania wojenne, zamieszki, rozruchy, akty terroru, sabotażu, strajki, blokady dróg, terenów i gmachów, akcje protestacyjne, ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, katastrofy nuklearne, działania radioaktywne, chemiczne, biologiczne, wszystkie zjawiska meteorologiczne, brak możliwości kontaktu z Ubezpieczonym.

7. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów opłat celnych, opłat drogowych, kosztów części zamiennych, kosztów zakupu i/lub dorobienia kluczyków oraz zakupu kół lub opon, napraw serwisowych, wykonywanych przez zakład naprawczy, wszelkich diagnoz pojazdu, jak również nie jest odpowiedzialny za pokrycie kosztów żywienia Ubezpieczonych.

8. Awarię w rozumieniu niniejszych SWU1 nie jest brak możliwości eksploatacji Pojazdu na skutek konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Pojazdu, z wyłączeniem Awarii w postaci braku paliwa.

9. Ubezpieczający i Ubezpieczony wyraża zgodę na to, iż w przypadku świadczeń objętych gwarancją udzielaną przez producenta lub ochroną ubezpieczeniową z tytułu innej umowy, Centrum Alarmowe Assistance ma prawo przekazać zgłoszenie Ubezpieczonego do realizacji przez centrum assistance działające w imieniu i na rzecz producenta Pojazdu lub ubezpieczyciela Pojazdu.

§ 8 Obowiązki Ubezpieczonych

1. W przypadku zaistnienia Zdarzenia assistance, przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie, nie później niż w ciągu **24 godzin** od zaistnienia Zdarzenia assistance, skontaktować się z **Centrum Alarmowym Assistance**, czynnym całą dobę, którego numer telefonu to **+48 22 458 46 23**.
- 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń assistance, a w szczególności:
 - a) imię i nazwisko zgłaszającego,
 - b) numer rejestracyjny lub VIN Pojazdu,
 - c) rodzaj Zdarzenia assistance i wymaganej pomocy,
- 3) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance,
- 4) zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody.

§ 9 Postępowanie reklamacyjne i spory sądowe

1. Reklamacja może zostać złożona do Działu Jakości Ubezpieczyciela:

- 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości

AXA Partners

ul. Giełdowa 1

01-211 Warszawa

- 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl

2. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane:

- 1) imię i nazwisko Klienta,
- 2) pełen adres korespondencyjny lub
- 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
- 4) wskazanie umowy ubezpieczenia
- 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
- 6) oczekiwane działania,
- 7) w przypadku, gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.

3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący Reklamację zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel, w celu jej rozpatrzenia.

4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres korespondencyjny chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną.

7. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego bądź miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, Uposażonego lub ich spadkobierców.

8. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

9. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. Więcej

informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>

§10 Roszczenia regresowe

1. Z dniem poniesienia przez Ubezpieczyciela kosztów świadczeń assistance, o których mowa w SWU1, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za zdarzenie assistance przechodzą z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości poniesionych przez niego świadczeń.
2. Jeżeli Ubezpieczony skutecznie zrzekł się roszczenia odszkodowawczego w stosunku do sprawcy szkody w całości lub w części, Ubezpieczyciel może żądać zwrotu odpowiednio całości lub części poniesionych kosztów świadczeń assistance.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest do udzielania Ubezpieczycielowi wszelkich informacji, dostarczenia dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności koniecznych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

§11 Postanowienia końcowe

1. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
2. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze SWU1 właściwym jest prawo polskie.
3. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski nie będące Reklamacją składane przez strony w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub pocztą mailową i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
4. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu zostaną rozpatrzone w terminie do 30 dni licząc od daty ich wpływu do Ubezpieczyciela.
5. Dokumenty przesyłane pocztą tradycyjną strony będą przysyłać na adresy Ubezpieczonego wskazane przy przystąpieniu do ubezpieczenia.
6. Ubezpieczony obowiązany jest informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie adresów Ubezpieczonego. Jeżeli Ubezpieczony zmienił adres i nie zawiadomił o tym fakcie Ubezpieczyciela to skierowanie korespondencji na ostatni znany adres Ubezpieczonego wywiera skutki prawne od chwili, w której byłaby doręczona, gdyby Ubezpieczony nie zmienił adresu.



BROSZURA INFORMACYJNA - PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Prawidłowe przetwarzanie Państwa danych osobowych jest dla naszej firmy sprawą wysokiej wagi. W związku z tym w niniejszym dokumencie przekazujemy Państwu szczegółowe informacje o tym, dlaczego i w jakim celu przetwarzamy Państwa dane osobowe, jakie prawa przysługują Państwu w związku z ich przetwarzaniem oraz wszelkie inne informacje w tym zakresie, które mogą być dla Państwa istotne.

1. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Państwa danych osobowych jest Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa (dalej: „Ubezpieczyciel” lub „AXA”). Ubezpieczyciel jest częścią międzynarodowej Grupy AXA. Adres strony internetowej www.axa-assistance.pl. W ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej Ubezpieczyciel pełni funkcję administratora danych, tj. określa, w jaki sposób i w jakim celu Państwa dane są wykorzystywane.

2. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Ubezpieczyciel korzysta z usług inspektora ochrony danych, który nadzoruje poprawne przetwarzanie danych osobowych. Wszelkie niezbędne wzory ewentualnych pism i wniosków dotyczących ochrony danych osobowych znajdują się na stronie internetowej www.axa-assistance.pl/iodo/.

Możą się Państwo skontaktować z IODO w sposób odpowiadający Państwa preferencjom i możliwościom:

- drogą mailową iodo@axa-assistance.pl,
- przez formularz kontaktowy na stronie www.axa-assistance.pl,
- listownie, pisząc na adres:
ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa.

Możą Państwo skontaktować się z inspektorem ochrony danych w przypadku wszelkich pytań dotyczących przetwarzania Państwa danych oraz w celu wykonania przysługujących Państwu niżej wymienionych praw.

3. CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane do następujących celów:

- zawarcie i realizacja umowy ubezpieczenia oraz przeprowadzenie oceny ryzyka ubezpieczeniowego – podstawą prawną do przetwarzania danych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia stanowią przepis prawa oraz cele w postaci zawarcia i realizacji umowy;
- zautomatyzowana ocena ryzyka ubezpieczeniowego w ramach profilowania przed zawarciem umowy – podstawą prawną do przetwarzania danych jest przepis prawa;
- bezpośredni marketing produktów i usług administratora, w tym przetwarzanie danych do celów analitycznych oraz do celów profilowania przed zawarciem umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest ich przetwarzanie w uzasadnionym interesie administratora; Uzasadniony interes administratora oznacza prowadzenie marketingu bezpośredniego jego usług;
- bezpośredni marketing produktów i usług administratora, w tym przetwarzanie danych do celów analitycznych oraz do celów profilowania po wygaśnięciu umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda, którą mogą Państwo nam dostarczyć;
- wykonywanie zobowiązań administratora związanych z obowiązkami sprawozdawczymi – podstawą prawną przetwarzania są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- cele księgowe, podatkowe i związane z naliczaniem opłat – podstawą prawną przetwarzania są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- dochodzenie i obsługa roszczeń związanych z umową ubezpieczenia lub obroną przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu administratora;
- jako środek zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych są obowiązki prawne wynikające z przepisów prawa;
- reasekuracja ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność jego przeprowadzenia w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; prawnie uzasadniony interes administratora dotyczy obniżenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą umową poprzez reasekurację.

4. ODBIORCY LUB KATEGORIE ODBIORCÓW DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane następującym kategoriom odbiorców:

- podmiotom upoważnionym do udostępnienia im danych osobowych na podstawie przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. oraz innych przepisów prawa, w tym innym ubezpieczycielom w związku z roszczeniami regresowymi i reasekuratorom,
- podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie AXA, między innymi podmiotom realizującym świadczącym wynikające z umowy ubezpieczenia, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami AXA.

Możemy udostępniać Państwa dane osobowe innym podmiotom w ramach międzynarodowej Grupy AXA, które współpracują z nami przy świadczeniu określonych usług, takich jak: likwidacja szkód, nagrywanie rozmów i weryfikacja uprawnień podmiotów do prowadzenia określonej działalności. Wyżej wymienione grupy podmiotów działają w naszym imieniu, przy czym jesteśmy odpowiedzialni za sposób, w jaki wykorzystują one Państwa dane osobowe do ww. celów. Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe innym podmiotom należącym/wchodzącym w skład międzynarodowej Grupy AXA do celów zarządzania kosztami roszczeń, udoskonalania produktów, personalizacji oferty produktowej oraz zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym i wykrywania ich.

5. PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO

Państwa dane mogą zostać przekazane do państwa trzeciego w przypadku, gdy jest to niezbędne do realizacji konkretnego świadczenia na mocy zawartej przez Państwa umowy ubezpieczenia oraz kiedy jest to niezbędne do ochrony istotnych interesów Państwa lub ubezpieczonych, zwłaszcza w przypadku umowy ubezpieczenia, w ramach której działamy w celu ochrony zdrowia lub życia. Grupa AXA prowadzi działalność na całym świecie, co wiąże się z tym, że zagraniczne podmioty świadczą na jej rzecz określone usługi. Przy przekazywaniu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy i Szwajcarię zapewniamy taki poziom ochrony, który w najbliższym stopniu odpowiada wymogom ochrony danych osobowych obowiązującym w Polsce.

6. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe będą przechowywane odpowiednio:

- przez czas obowiązywania umowy a następnie do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub
 - do momentu realizacji prawnie usprawiedliwionego interesu AXA, lub
 - do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, lub
 - przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia w celach statystycznych, w tym w celu ustalania na podstawie danych osobowych wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych oraz dla celów rachunkowości Ubezpieczyciela.
- Administrator zaprzestanie przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania i celów analitycznych, jeżeli zgłoszą Państwo sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych w tych celach. Jeżeli wyrazili Państwo zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych, to będą one przechowywane do momentu cofnięcia przez Państwa zgody na przetwarzanie danych osobowych.

7. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZA

Mają Państwo prawo do:

- dostępu do treści swoich danych;
- sprostowania danych (poprawiania);
- usunięcia danych osobowych;
- ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- przenoszenia danych;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Prawa te przysługują Państwu w przypadkach i w zakresie przewidzianym przez przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (Rozporządzenie). Rozporządzenie ma zastosowanie od dnia 25 maja 2018 r. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych jest zgoda, mają Państwo prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem lub do celów przetwarzania danych na innej podstawie (przepis prawa, uzasadniony interes administratora).

Są Państwo uprawnieni do złożenia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. INFORMACJA, CZY PODANIE DANYCH OSOBOWYCH JEST WYMOGIEM USTAWOWYM CZY UMOWNYM

Samo zawarcie umowy nie zobowiązuje Państwa do przekazania danych osobowych, ale dane te są niezbędne do zawarcia i realizacji umowy ubezpieczenia oraz do przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego – odmowa przekazania danych osobowych uniemożliwia zatem zawarcie umowy ubezpieczenia.

9. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZYJI

Informacje podane przez Państwa we wniosku o zawarcie lub przystąpienie do umowy ubezpieczenia zostaną poddane zautomatyzowanemu przetwarzaniu w systemach Grupy AXA w celu przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Jej wynik zadecyduje o tym, czy otrzymają Państwo propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia, odpowiedź odmowną czy propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na warunkach odmiennych od pierwotnie zaproponowanych. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).