



SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA RCI ASSISTANCE 2

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 14, § 2 ust. 1,4, § 3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 2 ust. 2, § 4; § 6, § 7 ust. 2, Załącznik nr 1 Tabele świadczeń i limitów

Spis treści:

§ 1	Postanowienia Ogólne.....	2
§ 2	Przedmiot ubezpieczenia	2
§ 3	Zakres świadczeń ubezpieczenia	3
I.	Świadczenia dotyczące Pojazdu.....	3
II.	Świadczenia informacyjne.....	3
§ 4	Początek i koniec odpowiedzialności	4
§ 5	Składka ubezpieczeniowa	4
§ 6	Wyłączenia odpowiedzialności	4
§ 7	Postępowanie w razie zajścia zdarzenia assistance - obowiązki ubezpieczonego	5
§ 8	Postępowanie reklamacyjne i spory sądowe	5

§ 1 Postanowienia Ogólne

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia RCI Assistance 2 (zwane dalej „SWU2”) mają zastosowanie do Umowy Generalnej Ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce wchodzącą w skład grupy AXA Partners, zwanym dalej „Ubezpieczycielem”, a RCI Leasing Polska Sp. z o.o. zwanym dalej „Ubezpieczającym” i wchodzą w życie z dniem 07.12.2022 r.

Użyte w niniejszych SWU2 określenia mają następujące znaczenie:

1. **Autoryzowana stacja obsługi** – stacja obsługi pojazdów, która uzyskała autoryzację Ubezpieczającego.
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) kradzież, zagubienie lub zamknięcie wewnątrz Pojazdu kluczyków lub innych urządzeń służących do otwierania, zamykania oraz uruchamiania Pojazdu,
 - 2) brak paliwa, zamrożenie paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa.Pojęcie awaria nie obejmuje zdarzeń opisanych w definicji "Inne zdarzenie" lub "Wypadek".
3. **Awaria ogumienia** - zdarzenie losowe skutkujące ujęciem powietrza z opony lub dętki Pojazdu z powodu przebicia lub wystrzelenia opony lub dętki, niesprawnych wentyli lub innej przyczyny, z powodu którego Pojazd został unieruchomiony.
4. **Centrum Alarmowe Assistance** - spółka Inter Partner Assistance Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1, działająca w imieniu i na zlecenie Ubezpieczyciela.
5. **Inne zdarzenie** - inne niż Wypadek lub Awaria ogumienia, zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego lub kierującego Pojazdem, w wyniku którego doszło do Unieruchomienia Pojazdu, ale które nie spowodowało konieczności dokonania naprawy blacharskiej:
 - 1) wpadnięcie Pojazdu w zaspę,
 - 2) zakopanie się Pojazdu w grząskim podłożu,
 - 3) stłuczenie szyby bocznej, przedniej lub tylnej Pojazdu,
 - 4) zamrożenie paliwa w Pojeździe
 - 5) kradzież tablicy/tablic rejestracyjnych Pojazdu,
 - 6) Unieruchomienie Pojazdu po wjeździe w kałużę,
 - 7) wjazd na wysoki krawężnik.
6. **Klient** – będący osobą fizyczną Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.
7. **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.
8. **Pojazd** – samochód osobowy marki Renault model Master oraz Trafic objęty gwarancją producenta albo Programem „Renault Assistance Formuła Non Stop”, oraz w dalszych latach ochrony ubezpieczenia po okresie gwarancji, nie posiadających gwarancji producenta, ubezpieczenia Formuła Non Stop lub Assistance Bez Końca, masie całkowitej (DMC) do 3,5 ton, zarejestrowany w Polsce stosownie do obowiązujących przepisów prawa, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych, posiadający ważne badania techniczne, oraz zgłoszony przez Ubezpieczającego do Ubezpieczyciela.
9. **Reklamacja** – wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
10. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca właścicielem Pojazdu lub leasingobiorcą Pojazdu albo kierowca uprawniony przez właściciela lub

leasingobiorcę Pojazdu do korzystania z tego Pojazdu, jak również pasażerowie przewożeni bezpłatnie w liczbie odpowiadającej liczbie miejsc wpisanej do dowodu rejestracyjnego pomniejszonej o jeden.

11. **Umowa generalna** – umowa generalna ubezpieczenia z dnia 08.12.2014 r. zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.
12. **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.
13. **Wypadek** – pod pojęciem wypadku, rozumie się nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego zajście którekolwiek ze zdarzeń stanowiących przyczynę Unieruchomienia pojazdu:
 - 1) nagłe działanie siły mechanicznej w momencie zetknięcia się Pojazdu z innym pojazdem, osobami, zwierzętami lub przedmiotami, a także wywrócenia się Pojazdu,
 - 2) działanie osób trzecich (m.in. aktu wandalizmu, włamania),
 - 3) pożar lub wybuch, wynikające z działania czynnika termicznego lub chemicznego, pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz Pojazdu,
 - 4) zalanie deszczem nawalnym Pojazdu będącego w ruchu.
14. **Zdarzenie assistance** – nagłe zdarzenie powodujące konieczność udzielenia świadczenia z tytułu ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi SWU 1, to jest:
 - 1) Awaria,
 - 2) Wypadek,
 - 3) Kradzież,
 - 4) Inne Zdarzenie,
 - 5) Awaria ogumienia.

§ 2 Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia „RCI Assistance 2” jest organizacja lub pokrycie kosztów usług assistance określonych w niniejszych SWU2, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
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. 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
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na spełnieniu jednego lub kilku z niżej wymienionych świadczeń - stosownie do postanowień SWU2:
 - 1) naprawa Pojazdu na miejscu wystąpienia zdarzenia,
 - 2) pomoc w przypadku Awarii ogumienia,
 - 3) pomoc w przypadku braku paliwa,
 - 4) pomoc w przypadku nalania niewłaściwego paliwa,
 - 5) pomoc w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia lub przypadkowego zatrzaśnięcia kluczyków lub fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu,
 - 6) holowanie Pojazdu,
 - 7) wynajem samochodu zastępczego,
 - 8) infolinii teledresowej,
 - 9) infolinii drogowej,
 - 10) infolinii podróży.

5. Świadczenie assistance nie obejmuje bezpośrednio wykonania usług wymienionych w SWU2, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Ubezpieczyciela.
6. Ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenia i organizuje pomoc w zakresie assistance przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę w czasie trwania odpowiedzialności.
7. Ubezpieczyciel zobowiązany jest przystąpić do realizacji świadczeń, o których mowa w ust. 4 niezwłocznie i ponosi odpowiedzialność za opóźnienie lub niewykonanie świadczenia również bezpośrednio wobec Ubezpieczonego.

§ 3 Zakres świadczeń ubezpieczenia

Zakres świadczeń assistance w wariancie 3/9/9

I. Świadczenia dotyczące Pojazdu

Naprawa Pojazdu na miejscu wystąpienia zdarzenia

- 1) W razie Unieruchomienia pojazdu, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty naprawy unieruchomionego Pojazdu, polegającej na usunięciu uszkodzenia Pojazdu w miejscu zdarzenia w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności holowania Pojazdu do Autoryzowanej stacji obsługi. O braku konieczności holowania Pojazdu do warsztatu decyduje obecny na miejscu zdarzenia przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance.
- 2) Ubezpieczyciel pokryje koszt świadczenia, o którym mowa w ust. 1, do kwoty limitu wskazanej w Tabeli Świadczeń i Limitów.

Pomoc w przypadku Awarii ogumienia

W przypadku wystąpienia Awarii ogumienia Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia polegającej na wymianie koła albo jego usprawnieniu przy użyciu zestawu naprawczego,
- albo
- 2) holowania Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi mogącej dokonać naprawy - w przypadku braku możliwości wyżej wymienionej naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia.

Pomoc w przypadku braku paliwa

W przypadku wystąpienia Awarii polegającej na nieprzewidzianym braku paliwa, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty dowozu właściwego paliwa w ilości wystarczającej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji benzynowej. Koszt zakupu paliwa organizowanego przez Centrum Alarmowe Assistance ponosi Ubezpieczony.

Pomoc w przypadku nalania niewłaściwego paliwa

W przypadku wystąpienia Awarii polegającej na przypadkowym nalaniu niewłaściwego paliwa do baku Pojazdu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty świadczenia polegającego na holowaniu Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi mogącej dokonać naprawy. Koszty naprawy, części i wymienianego paliwa ponosi Ubezpieczony.

Pomoc w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia lub przypadkowego zatrzęsnięcia kluczyków lub fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu

W przypadku wystąpienia Awarii polegającej na kradzieży, utracie, uszkodzeniu lub przypadkowym zatrzęsnięciu kluczyków lub fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty:

- 1) udzielenia pomocy technicznej polegającej na otwarciu Pojazdu,
- albo
- 2) holowania Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi mogącej dokonać naprawy,
- pod warunkiem okazania przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Centrum Alarmowego Assistance obecnemu na Miejscu zdarzenia dowodu rejestracyjnego Pojazdu.

Holowanie pojazdu

W przypadku Unieruchomienia pojazdu, gdy nie ma możliwości naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty

holowania unieruchomionego Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej stacji obsługi.

Wynajem samochodu zastępczego

- 1) Świadczenie przysługuje w przypadku Awarii, Wypadku, Kradzieży, Innego zdarzenia.
- 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 Szkoda 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, łańcuchy na koła, fotelik dla dziecka.

II. Świadczenia informacyjne

Infolinia teleadresowa

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji o danych teleadresowych najbliższych:

- 1) Autoryzowanych Stacji Obsługi,
- 2) firm wynajmujących samochody i przyczepy,
- 3) organów administracji państwowej (ministerstwa, urzędy wojewódzkie i powiatowe, urzędy miast, gmin),
- 4) komisariatów policji lub straży miejskiej,
- 5) ambasad i konsulatów,
- 6) szpitali, przychodni, lekarzy, aptek,
- 7) punktów weterynaryjnych, klinik dla zwierząt,
- 8) banków i placówek bankowych,
- 9) stacji benzynowych,
- 10) zakładów wulkanizacyjnych,
- 11) myjni samochodowych,
- 12) hoteli/ moteli/ pensjonatów,
- 13) restauracji.

Infolinia drogowa

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji o:

- 1) remontach dróg,
- 2) stanie dróg,
- 3) optymalnej trasie przejazdu,
- 4) alternatywnych trasach przejazdu,
- 5) cenach autostrad,
- 6) natężeniu ruchu/korkach,
- 7) warunkach atmosferycznych na trasie przejazdu,
- 8) zmianie organizacji ruchu,

- 9) utrudnieniach w ruchu,
- 10) sugerowanych objazdach,
- 11) sytuacji na przejściach granicznych,
- 12) punktach karnych i wysokości mandatów za poszczególne wykroczenia,
- 13) przepisach ruchu drogowego,
- 14) firmach świadczących usługi holowania.

Infolinia podróżna

Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe Assistance udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji o:

- 1) niezbędnych formalnościach i dokumentach, oraz dokumentach wymaganych w czasie podróży,
- 2) orientacyjnych kosztach paliwa i opłatach drogowych we wskazanym kraju na terenie Europy,
- 3) niezbędnych szczepieniach zalecanych przed wyjazdem,
- 4) obowiązku wizowym,
- 5) atrakcjach turystycznych oferowanych przez miejscowości turystyczne,
- 6) trasach narciarskich,
- 7) połączeniach komunikacyjnych (kolejowych, autobusowych, lotniczych i promowych),
- 8) warunkach pogodowych w różnych regionach,
- 9) świętach państwowych (dniach wolnych),
- 10) różnicach w przepisach ruchu drogowego,
- 11) podstawowych przepisach celnych,
- 12) ogólnych warunkach klimatycznych panujących w wybranym regionie.

Zakres świadczeń assistance w wariantcie 3/9/30

Świadczenia w wariantcie 3/9/30 realizowane są w tym samym zakresie i w ten sam sposób jak świadczenia w wariantcie 3/9/9 z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku świadczenia pojazd zastępczy Ubezpieczonemu będącemu Kierowcą przysługuje samochód zastępczy klasy porównywalnej do klasy Pojazdu na okres naprawy Pojazdu, lecz nie dłużej niż na 3 dni po awarii, 9 po uszkodzeniu komunikacyjnej i 30 po kradzieży na jedno Zdarzenie assistance (limit świadczenia).

§ 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 Składka ubezpieczeniowa

Składka ubezpieczeniowa opłacana jest przez Ubezpieczającego w wysokości i terminach określonych w Umowie generalnej.

§ 6 Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bez porozumienia z nim, nawet jeśli mieszczą się one w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych SWU2, a zdarzenia, których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie usługi assistance określonej w niniejszych SWU2 w trakcie działania siły wyższej, pod pojęciem której rozumie się w szczególności: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria lub brak dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych oraz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożność zrealizowania świadczeń spowodowane strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, skrajnie złymi warunkami atmosferycznymi a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
4. Niezależnie od ograniczeń określonych w niniejszych SWU2, odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona, Awaria, Awaria ogumienia, Wypadek, Kradzież lub Inne zdarzenie wystąpiły w związku z:
 - 1) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - 2) katastrofą nuklearną lub działaniami radioaktywnymi,
 - 3) samookaleczeniem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażerów,
 - 4) uczestnictwem Pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez,
 - 5) uczestnictwem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera w zakładzie lub bójce, za wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielania pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie,
 - 6) uczestnictwem Ubezpieczonego kierowcy lub pasażerów w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - 7) samobójstwem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera względnie jego próbą,
 - 8) prowadzeniem Pojazdu po spożyciu alkoholu, po zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających albo też bez prawa jazdy, o ile stan kierowcy lub brak uprawnień do kierowania pojazdem miały wpływ na powstanie szkody,
 - 9) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera.
5. Niezależnie od ograniczeń określonych w niniejszych SWU2, odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona w przypadku Awarii, Awarii ogumienia, Wypadku lub Innych zdarzeń zaistniałych, poza miejscami ogólnodostępnymi i drogami publicznymi (w tym: w garażach, na ogrodzonych terenach zakładów pracy, jednostek wojska lub policji itp.).
6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody na mieniu oraz za szkody w postaci utraconych korzyści, powstałe w związku z wykonywaniem usług assistance określonych w niniejszych SWU2.
7. Nie podlega ubezpieczeniu utrata lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych spowodowane Unieruchomieniem pojazdu.
8. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte Pojazdy:
 - 1) Policji, Pogotowia Ratunkowego, wojska, nauki jazdy
 - 2) Pojazdów wynajmowanych przez podmioty typu Rent a Car lub użytkowanych odpłatnie do transportu towarów lub osób (w tym taksówki, pojazdy pocztowe).

§ 7 Postępowanie w razie zajścia zdarzenia assistance - obowiązki ubezpieczonego

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, zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody.
2. Jeżeli Ubezpieczony nie przekaze odpowiednich danych określonych w § 7 punkt 1, z zastrzeżeniem ust. 3, w wyniku czego nie będzie można ustalić okoliczności zdarzenia lub odpowiedzialności Ubezpieczyciela w celu świadczenia Assistance, Centrum Alarmowe Assistance ma prawo do odmowy lub odpowiedniego zmniejszenia wysokości świadczenia Assistance.
3. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie, w tym na skutek zdarzenia losowego lub siły wyższej, nie mogła skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym w sposób, o którym mowa w ust. 1, zobowiązana jest do kontaktu z Centrum Alarmowym i powiadomienia o zajściu wypadku ubezpieczeniowego niezwłocznie od momentu, w którym kontakt ten stał się możliwy. Ponadto, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym w przewidzianym w niniejszych SWU2 terminie.

§ 8 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, której dotyczy Reklamacja,
 - 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 wnosil o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną - wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail.
 7. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
 8. Dla umów ubezpieczenia, do których mają zastosowanie niniejsze SWU2 właściwym jest prawo polskie.
 9. 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.
 10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

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/>

Tabela nr 1 – Świadczenia i limity dla Wariantu 1_3/9/9

Program Assistance Wariant 1_3/9/9 - Tabela świadczeń i limitów				
Świadczenie	Zakres terytorialny	Zdarzenie assistance	Warunek dodatkowy	Limity na zdarzenie
Pomoc techniczna				
Naprawa na miejscu zdarzenia	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Inne zdarzenia	Brak	Do 400 PLN
Holowanie Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej stacji obsługi	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Inne zdarzenia	Brak	Brak
Pomoc w przypadku Awarii ogumienia	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku braku paliwa	Polska+Europa	Brak paliwa	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku nalania niewłaściwego paliwa	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia lub przypadkowego zatrzaśnięcia kluczyków lub fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc techniczna				
Wynajem samochodu zastępczego	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Kradzież, Inne zdarzenia	Warunkiem skorzystania ze świadczenia jest wykonanie holowania unieruchomionego Pojazdu przez Centrum Alarmowe Assistance.	Klasa porównywalna z Pojazdem Uprawnionego, np. Master = Master; 3 dni po awarii, 9 po szkodzie komunikacyjnej i 9 po kradzieży
Pomoc informacyjna				
Infolinia teleadresowa	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu
Infolinia drogowa	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu
Infolinia podróżna	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu

Tabela nr 2 – Świadczenia i limity dla Wariantu 2_3/9/30

Program Assistance Wariant 2_3/9/30 - Tabela świadczeń i limitów				
Świadczenie	Zakres terytorialny	Zdarzenie assistance	Warunek dodatkowy	Limity na zdarzenie
Pomoc techniczna				
Naprawa na miejscu zdarzenia	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Inne zdarzenia	Brak	Do 400 PLN
Holowanie Pojazdu do najbliższej Autoryzowanej stacji obsługi	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Inne zdarzenia	Brak	Brak
Pomoc w przypadku Awarii ogumienia	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku braku paliwa	Polska+Europa	Brak paliwa	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku nalania niewłaściwego paliwa	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc w przypadku kradzieży, utraty, uszkodzenia lub przypadkowego zatrzaśnięcia kluczyków lub fabrycznych urządzeń służących do otwierania Pojazdu	Polska+Europa	Awaria	Brak	Bez limitu
Pomoc techniczna				
Wynajem samochodu zastępczego	Polska+Europa	Awaria, Wypadek, Kradzież, Inne zdarzenia	Warunkiem skorzystania ze świadczenia jest wykonanie holowania unieruchomionego Pojazdu przez Centrum Alarmowe Assistance.	Klasa porównywalna z Pojazdem Uprawnionego, np. Master = Master; 3 dni po awarii, 9 po szkodzie komunikacyjnej i 30 po kradzieży
Pomoc informacyjna				
Infolinia teledresowa	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu
Infolinia drogowa	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu
Infolinia podróżna	Polska+Europa	Wniosek Ubezpieczonego	Brak	Bez limitu



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).