

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

„Smart Car Assistance”

Ubezpieczenie Europ Assistance

Skorowidz najważniejszych informacji do Warunków Ubezpieczenia „Smart Car Assistance” dla klientów **T-Mobile Polska S.A.**, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z OWU
	§ 5,
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 6, § 7, § 11 ust.1 – 3
2. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§6, § 8, § 9, § 11 ust. 2
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4, § 10.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej OWU stosuje się do Umowy Ubezpieczenia zawartej pomiędzy Europ Assistance S.A., zakładem ubezpieczeń zarejestrowanym w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405, z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, działającym na terytorium Polski i reprezentowanym przez Europ Assistance Irish Branch z siedzibą w Dublinie, 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, Irlandia, zarejestrowanym w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089 (zwanym dalej „Ubezpieczycielem”), a T-Mobile Polska S.A. o., w celu objęcia ochroną ubezpieczeniową użytkowników usługi Smart Car oferowanej przez T-Mobile Polska (TMPL).

§ 2

Wszelkie odstępstwa od postanowień niniejszych Warunków Ubezpieczenia oraz wszelkie zawiadomienia i oświadczenia związane z Umową Ubezpieczenia muszą być sporządzone pisemnie w formie aneksu do Umowy Ubezpieczenia pod rygorem ich nieważności.

DEFINICJE

§ 3

Przez użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Awaria** – nagle i niespodziewane przerwanie pracy elementu pojazdu wynikające z przyczyn wewnętrznych, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu zdarzenia, a ponadto :
 - a) rozładowanie akumulatora,
 - b) uszkodzenie ogumienia,
 - c) zagubienie, złamanie lub zatrześnięcie kluczyków lub innych przedmiotów służących do otwierania i uruchomienia Pojazdu,
 - d) brak paliwa, zatankowanie niewłaściwego paliwa oraz zamarznięcie paliwa
 - e) awaria alarmu
 - f) Za awarię nie uznaje się wymiany płynów i części wynikających ze zwykłej eksploatacji pojazdu
- 2) **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia, w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia w imieniu Ubezpieczyciela, dyspozycyjne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
- 3) **Europejska część Rosji** – następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski;
- 4) **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele);
- 5) **Miejsce zamieszka** – mieszkanie lub dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego;
- 6) **Kradzież** – Kradzież Pojazdu lub jego części uniemożliwiających poruszanie się Pojazdu, w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca Kradzieży, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynu zabronionego opisanego w art. 278-280 lub art. 289 k.k., z wyłączeniem kradzieży kluczyków, dowodu rejestracyjnego oraz tablic rejestracyjnych;
- 7) **Pilot** – osoba skierowana przez Ubezpieczyciela na miejsce Zdarzenia Assistance

- 8) **Pojazd** - Pojazd standardowy lub Pojazd niestandardowy zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne, za wyjątkiem:
- a) pojazdów poddanych przebudowie takiej jak np. przebudowa na ambulans lub karawany bez zgody producenta - nie dotyczy przebudowy pojazdów ciężarowych na osobowe oraz osobowych na ciężarowe,
 - b) pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób,
 - c) pojazdów, których użytkownikiem jest wojsko, policja lub straż pożarna.
- 9) Pojazd standardowy – **samochód osobowy, osobowo-ciężarowy albo ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nie przekraczającej 3,5 tony oraz zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne**, samochód kempingowy, motorower, motocykl, posiadający aktualne badanie techniczne;
- 10) **Pojazd niestandardowy:**
- a) samochód ciężarowy o masie całkowitej powyżej 3,5 tony,
 - b) autobus;
- 11) **T-Mobile Smart Car** - usługa abonamentowa, w ramach której Klient T-Mobile otrzymuje dedykowane urządzenie podłączane do złącza ODBII, pozwalające na zdalne monitorowanie aktualnego i historycznego statusu naszego samochodu z poziomu aplikacji
- 12) **T-Mobile Tracker** - to aplikacja dedykowana dla klientów T-Mobile korzystających z usługi T-Mobile Smart Car
- 13) **Ubezpieczający** – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa);
- 14) **Ubezpieczony** – właściciel lub inny użytkownik Pojazdu wskazany przez Ubezpieczającego, który posiada aplikację T-Mobile Tracker; na potrzeby niniejszych Warunków Ubezpieczenia przez Ubezpieczonych rozumie się również pasażerów przewożonych Pojazdem w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta i przepisy prawa dla danego pojazdu;
- 15) **Ubezpieczyciel** – Europ Assistance S.A. z siedzibą we Francji, 1 Promenade de la Bonette, 92230 Gennevilliers, zarejestrowany w rejestrze handlu i spółek Nanterre pod numerem 451 366 405;
- 16) **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu zdarzenia;
- 17) **Usprawnienie Pojazdu** – usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży;
- 18) **Wypadek** – zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem się Pojazdu, spadnięciem Pojazdu ze skarpy, wpadnięciem Pojazdu do rowu, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, zatopieniem lub zalaniem, Aktem wandalizmu, uniemożliwiający kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodnie z przepisami kraju miejsca wypadku drogowego, z wyłączeniem Kradzieży oraz Awarii;
- 19) **Zdarzenie assistance** – Awaria lub Wypadek,

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 4

1. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej każdorazowo określone są w Umowie Ubezpieczenia.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 5

Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielanie ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka popadnięcia w trudności w czasie podróży Pojazdem wskutek wystąpienia Zdarzenia assistance.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Zdarzenia assistance polegające na **Unieruchomieniu Pojazdu wskutek: Awarii lub Wypadku, powstałe na terenie państw określonych w ust. 2, w przypadku których to zdarzeń Ubezpieczonemu przysługują świadczenia określone w § 7.**
2. Jeżeli w opisie danego świadczenia nie wskazano inaczej, ochroną ubezpieczeniową objęte są zdarzenia powstałe na terytorium Polski oraz na terytorium następujących państw: Albanii, Andory, Austrii, Białorusi, Belgii, Bułgarii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Malty, Mołdawii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, Rosji (tylko europejska część Rosji), San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Turcji (tylko europejska część Turcji), Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na pokryciu kosztów świadczeń określonych w § 7 do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w § 9.
4. Organizacja i pokrycie kosztów świadczeń, o których mowa w § 7, odbywa się za pośrednictwem Centrum Alarmowego, z zastrzeżeniem postanowień § 12.

ŚWIADCZENIA

§ 7

1. W zależności od okoliczności towarzyszących Unieruchomieniu Pojazdu Standardowego na skutek Zdarzenia assistance, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:
 - 1) **Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty Usprawnienia Pojazdu w miejscu Zdarzenia assistance, o ile Usprawnienie Pojazdu w miejscu Zdarzenia assistance jest możliwe. Ubezpieczyciel nie pokrywa w takim przypadku kosztów części i materiałów użytych w celu Usprawnienia.
 - 2) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli skutkiem Zdarzenia assistance jest Unieruchomienie pojazdu, a nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty jednorazowego holowania pojazdu we wskazane przez Ubezpieczonego miejsce, jednak nie dalej niż na odległość - 150 km. Świadczenie nie jest organizowane dla pojazdów niestandardowych.
 - 3) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku Awarii wskutek braku paliwa w zbiorniku paliwa Ubezpieczyciel przysyła Pilota na miejsce Unieruchomienia Pojazdu w celu dostarczenia właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojazd do najbliższej czynnej stacji paliw. Ubezpieczony zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu dostarczonego paliwa w sposób ustalony z Centrum Alarmowym;
 - 4) **Wymiana uszkodzonej opony** - wymiana opony w miejscu Zdarzenia assistance, dokonywana w sytuacji, gdy Centrum Pomocy uzna, biorąc pod uwagę otrzymane od Ubezpieczonego informacje, że jej przeprowadzenie jest technicznie możliwe i wskazane w danych okolicznościach. Świadczenie nie obejmuje kosztu użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych. Świadczenie nie jest organizowane dla Pojazdów niestandardowych.
 - 5) **Samochód zastępczy** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty pojazdu zastępczego maksymalnie na 3 dni, nie dłużej jednak niż faktyczny czas naprawy Pojazdu z następującymi zastrzeżeniami:
 - a) W zależności od lokalnych możliwości Ubezpieczyciel organizuje pojazd porównywalnej klasy, jednak nie wyższej niż segmentu C

- b) Użytkownik pojazdu nie będzie zobowiązany do zabezpieczenia wynajmu samochodu zastępczego poprzez wpłacenie kaucji czy blokadę na karcie kredytowej. Wyjątkiem jest sytuacja gdy wynajem samochodu zastępczego będzie mieć miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, wtedy blokada na karcie kredytowej może być niezbędna;
 - c) W przypadku pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego, Ubezpieczyciel zapewnia pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić dostarczonego pojazdu zastępczego;
 - d) Świadczenia pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych takich jak udział własny w szkodzie oraz kosztów odbioru pojazdu zastępczego;
 - e) Świadczenie pojazdu zastępczego nie przysługuje w sytuacji zatrzymania Pojazdu w serwisie po zakończonej naprawie z winy Ubezpieczonego (brak zapłaty za naprawę, brak zgody na naprawę, brak dokumentów dotyczących likwidacji szkody);
- 6) **Zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu** – Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu maksymalnie trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż na okres 3 dób hotelowych wraz z transportem do hotelu, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez Ubezpieczonego związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel. Świadczenie przysługuje Ubezpieczonemu oraz wszystkim pasażerom znajdującym się w Pojeździe w momencie Zdarzenia assistance, o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości co najmniej 100km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego.
- 7) **Infolinia motoryzacyjna** – Centrum Pomocy udzieli Ubezpieczonemu informacji dotyczących: a) firm świadczących usługi pomocy drogowej, b) wypożyczalni pojazdów oraz możliwości zarezerwowania pojazdu zastępczego, c) punktów wulkanizacji opon, d) warsztatów naprawczych i lokalnych możliwości naprawy Pojazdu, e) punktów sprzedaży akcesoriów motoryzacyjnych, f) danych teled adresowych firm, urzędów, instytucji publicznych, g) lokalnej sieci placówek medycznych;
- 8) **Szkoła Bezpiecznej Jazdy** - Kierowcy po wypadku proponujemy akademię bezpiecznej jazdy. Centrum Pomocy zorganizuje i pokrywa koszt max 3 h jazdy z licencjonowanym instruktorem jazdy.
2. W zależności od okoliczności towarzyszących Unieruchomieniu Pojazdu niestandardowego na skutek Zdarzenia assistance, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:
- 1) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku Awarii wskutek braku paliwa w zbiorniku paliwa Ubezpieczyciel przysyła Pilota na miejsce Unieruchomienia Pojazdu w celu dostarczenia właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojazd do najbliższej czynnej stacji paliw. Ubezpieczony zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu dostarczonego paliwa w sposób ustalony z Centrum Pomocy;
 - 2) **Zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu** Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu maksymalnie trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż na okres 3 dób hotelowych wraz z transportem do hotelu, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez Ubezpieczonego związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel, Świadczenie zakwaterowania przysługuje Ubezpieczonemu i maksymalnie 6 pasażerom (jednak w liczbie nie przekraczającej dopuszczalnej liczby pasażerów dla danego pojazdu), o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 100 km od miejsca zarejestrowania pojazdu;
 - 3) **Infolinia motoryzacyjna** – Centrum Pomocy udzieli Ubezpieczonemu informacji dotyczących: a) firm świadczących usługi pomocy drogowej, b) wypożyczalni pojazdów oraz możliwości zarezerwowania pojazdu zastępczego, c) punktów wulkanizacji opon, d) warsztatów naprawczych i lokalnych możliwości naprawy Pojazdu, e) punktów sprzedaży akcesoriów motoryzacyjnych, f) danych teled adresowych firm, urzędów, instytucji publicznych, g) lokalnej sieci placówek medycznych;

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE ŚWIADCZEŃ TECHNICZNYCH**§ 8**

1. Świadczenia określone w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli Zdarzenie Assistance było następstwem:
 - a) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków, i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
 - b) obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
 - c) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
 - d) działania energii jądrowej w skali masowej,
 - e) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego,
 - f) niezastosowania się do znaków drogowych informujących o konieczności użycia sprzętu specjalistycznego w przypadku trudnych warunków pogodowych np. łańcuchy na koła.
2. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia assistance:
 - a) powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowaniach do nich,
 - b) wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Pojazdu określonymi przez producenta) konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w stacji obsługi i związanego z tym zdarzeniem unieruchomienia Pojazdu
 - c) będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - d) powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania Pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie,
 - e) powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie,
 - f) powstałe wskutek kradzieży, zniszczenia lub utraty dowodu rejestracyjnego;
 - g) powstałe na Pojazdach, które na dzień wystąpienia zdarzenia assistance nie posiadały ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym, w zakresie w którym brak takiego badania miał wpływ na zaistniałe zdarzenie,
 - h) powstałe wskutek wad fabrycznych lub konieczności wymiany elementów w ramach kampanii serwisowych/przywoławczych producenta, a także usterek, o których informacje producent Pojazdu przekazał do UOKiK;
 - i) wynikających ze zwykłej eksploatacji pojazdu, wymiana części i płynów eksploatacyjnych wynikających z bieżącego użytkowania pojazdu (leje, wycieraczki, żarówki, klocki itp.)
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
4. Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują kosztów napraw wykonywanych przez stacje obsługi.
5. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu w rozumieniu niniejszych Warunków Ubezpieczenia.
6. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.
7. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku pojazdów objętych pomocą i/lub ładunku przyczep, w tym przyczep kempingowych i bagażach należących do ubezpieczonych.

SUMA UBEZPIECZENIA**§ 9**

1. Suma ubezpieczenia zostaje ustalona w EURO, w kwocie nieprzekraczającej równowartości :

10 000 Euro dla jednego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową polegającego na Unieruchomieniu Pojazdu – dotyczy świadczeń określonych w § 7,
2. Sumy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1, stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Kwoty wskazane w ust. 1 są przeliczane na walutę kraju, w którym realizowane jest świadczenie, według średniego kursu walut określonego przez NBP na dzień ustalania odszkodowania.

CZAS TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA**§ 10**

1. Ochrona będzie świadczona od kolejnego dnia od aktywacji ubezpieczenia w aplikacji T-Mobile Tracker.
2. Okres ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do danego Pojazdu wynosi 12 miesięcy i podlega automatycznej kontynuacji na kolejne 12-miesięczne okresy ubezpieczenia.
3. Ubezpieczonemu przysługuje w każdej chwili prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie pisemnego, lub telefonicznego oświadczenia Ubezpieczającemu. .
4. Okres ubezpieczenia wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:
 - a) z dniem rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z ofertą Smart Car w T-Mobile Polska SA;
 - b) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył Ubezpieczającemu oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - c) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego.

**POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ –
OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I UBEZPIECZYCIELA****§ 11**

1. W celu skorzystania ze świadczeń przewidzianych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową powiadomić Centrum Alarmowe, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu Car Assistance: **22 203 75 80**, który jest zaimplementowany w aplikacji T-Mobile Tracker i podać pracownikowi Centrum Alarmowego dane dotyczące Ubezpieczonego: (imię, nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub Siedziby firmy, nr IMEI urządzenia Smart Car), Pojazdu (marka, model, nr VIN, nr rejestracyjny, data pierwszej rejestracji), miejsca oraz okoliczności wystąpienia zdarzenia niezbędne do udzielenia świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel może odmówić świadczenia z umowy ubezpieczenia lub je odpowiednio zmniejszyć jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej albo na skutek rażącego niedbalstwa nie zawiadomił niezwłocznie Ubezpieczyciela o zdarzeniu ubezpieczeniowym, jeżeli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
3. W przypadku, gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Ubezpieczyciela, mogące nasuwać wątpliwości, co do uprawnień Ubezpieczonego do korzystania ze świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia, Ubezpieczony na żądanie pracownika Centrum Alarmowego zobowiązany jest okazać Pilotowi przybyłemu na miejsce zdarzenia dokumenty potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową danego Pojazdu.
4. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 Ubezpieczyciel skieruje Pilota na miejsce zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
5. W każdym przypadku powstania zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udzielić Pilotowi przybyłemu na miejsce zdarzenia stosownych upoważnień w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
 - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Ubezpieczyciela (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym, a Ubezpieczycielem),
 - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
6. W przypadku, gdy Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2godzin od chwili zawiadomienia Ubezpieczyciela, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym świadczeń assistance jak w § 7 we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania rachunkami bądź fakturami.

7. Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Ubezpieczyciel informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
8. Zapisów ust. 7 nie stosuje się do zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie umów ubezpieczenia, o których mowa w dziale II w grupach 2 i 18 załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, oraz umowy ubezpieczenia chorobowego, o której mowa w dziale I w grupie 5 załącznika do ww. ustawy, jeżeli świadczenie jest spełnione bezpośrednio po zgłoszeniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową lub bez przeprowadzania postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia.
9. Ubezpieczyciel dokona zwrotu uzasadnionych kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 7 6?, w wysokości nie wyższej niż przeciętne koszty rynkowe obowiązujące na danym terenie za wykonanie danej usługi w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego rachunków lub faktur.

ZASADY USTALANIA I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 12

1. Jeżeli świadczenia assistance wynikające z niniejszych Warunków Ubezpieczenia nie zostały opłacone bezpośrednio przez Ubezpieczyciel, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ubezpieczony nie był w stanie zgłosić do Ubezpieczyciela zaistnienia Zdarzenia w momencie jego zajścia, Ubezpieczyciel dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów.
2. Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczony zgłasza pisemnie do Centrum Alarmowego pod adresem:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.

ul. Wołoska 5, budynek TAURUS, 02-675 Warszawa,

Fax: +48 (22) 874 46 12

refundacje@europ-assistance.pl

3. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego przekazuje Ubezpieczonemu decyzję w sprawie wniosku o refundację i dokonuje jej w terminie do 30 dni od daty otrzymania wniosku o refundację kosztów.
4. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 3, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 3.

REKLAMACJE

§ 13

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) **22 205 75 80** albo osobiście),
 - c) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl)
3. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach

wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
6. Językiem stosownym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczonym i Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Ubezpieczony będący konsumentem ma prawo zwrócić się o rozwiązanie sporu wynikającego z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich do Rzecznika Finansowego – Al. Jerozolimskie 87,02-001 Warszawa,(informacje odnośnie organu administracji Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.rzf.gov.pl) albo do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje odnośnie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny. **Konsumenci** mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Konsumenci mają również dodatkowo możliwość skorzystania z Europejskiej Platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 14

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego do osób najbliższych oraz za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność.
4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć o kwotę na jaką Ubezpieczony zrzekł się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15

1. Spory wynikające z niniejszej Umowy Ubezpieczenia mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub Siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego, spadkobiercy Ubezpieczającego lub spadkobiercy Ubezpieczonego z Umowy Ubezpieczenia.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia lub klauzulami umownymi stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
3. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 01.01.2020 roku.