

# Pomyśl, masz auto i Spokój w PAKIECIE.

Ogólne warunki  
ubezpieczenia

Ubezpieczenie mLeasing Assistance  
dla klientów mLeasing

Pomyśl

  
UNIQA

## Spis treści

Postanowienia ogólne .....	2
Definicje .....	2
Przedmiot ubezpieczenia .....	2
Zakres ubezpieczenia .....	2
Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności .....	5
Zawarcie Umowy Ubezpieczenia .....	6
Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia .....	6
Przystąpienie do ubezpieczenia i okres ubezpieczenia .....	6
Składka .....	6
Postępowanie w razie zajścia zdarzenia assistance – obowiązki Ubezpieczonego i Ubezpieczyciela .....	7
Reklamacje .....	7
Postanowienia końcowe .....	8

## FORMULARZ DO OWU

Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „mLeasing Assistance” dla klientów mLeasing Sp. z o.o.

Rodzaj informacji	Numer zapisu wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 pkt. 2 – 3) § 2 pkt. 5 – 7) § 2 pkt. 9 – 10) § 2 pkt. 14) § 2 pkt. 16 – 17) § 2 pkt. 19 – 21) § 3 § 4 ust. 1 – 2 § 5
2. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 pkt. 2) § 4 ust. 2 § 5 ust. 3 pkt. 1), 3), 4) a i b § 6 ust. 1 – 3 § 7 ust. 1 – 7 § 8 § 9 ust. 1 – 4 § 10
3. Wysokość składki i częstotliwości jej pobierania	§ 14
4. Wysokości wszystkich opłat pobieranych w związku z umową ubezpieczenia oraz wszelkie inne obciążenia potrącone ze składek ubezpieczeniowych lub z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego	Nie dotyczy
5. Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje	Nie dotyczy

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „mLeasing Assistance” dla klientów mLeasing Sp. z o. o., zwane dalej OWU, stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia pomiędzy UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a mLeasing Sp. z o. o., zwaną dalej mLeasing.
2. Umowa Ubezpieczenia zostaje na rachunek klientów mLeasing Sp. z o. o., którzy zawarli z mLeasing umowę leasingu pojazdu.
3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia zostanie potwierdzone przez Ubezpieczyciela Polisa Generalną, stanowiącą wraz z OWU integralną część Umowy Ubezpieczenia.

## Definicje

### § 2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **adres Korzystającego** – adres miejsca zamieszkania lub adres siedziby na terenie RP wskazany w umowie leasingu pojazdu,
- 2) **awaria** – jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca awarii, w tym rozładowanie akumulatora, awaria alarmu lub immobilizera, awaria świateł zewnętrznych, awaria wycieraczek oraz pasów bezpieczeństwa. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, nie są uznawane za awarię,
- 3) **Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, do której Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Wyłącznie Centrum Pomocy jest uprawnione do organizacji w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia,
- 4) **Korzystający** – podmiot, który zawarł z mLeasing umowę leasingu pojazdu i jest wskazany na Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczenia Assistance,
- 5) **kradzież** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278 KK (kradzież), art. 279 KK (kradzież z włamaniem), art. 280 KK (rozbój) oraz art. 289 KK (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu, jego części, lub wyposażenia, zabezpieczonego w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu,
- 6) **nagłe zachorowanie** – powstałe w sposób nagły pogorszenie stanu zdrowia Ubezpieczonego, które miało miejsce w Okresie ubezpieczenia, powodujące konieczność udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej i niewymagające interwencji pogotowia ratunkowego,
- 7) **osoba bliska** – członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego, tj. rodzice, współmałżonek, dzieci (w tym również przysposobione) i rodzeństwo, osoba pozostająca z Ubezpieczonym w związku partnerskim i prowadzącą wspólne gospodarstwo domowe,
- 8) **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Pomocy na miejsce zdarzenia,
- 9) **podróż** – poruszanie się pojazdu po terytorium państw określonych w OWU, poza adresem Korzystającego,
- 10) **pojazd** – samochód osobowy albo ciężarowy o maksymalnej ładowności 2 tony, a także przyczepa o maksymalnej ładowności 750 kg, zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne oraz ważną homologację, zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego,
- 11) **pojazd nowoleasingowany** – pojazd fabrycznie nowy po raz pierwszy zarejestrowany oraz pojazd używany, po raz pierwszy wydany Korzystającemu na podstawie umowy leasingu pojazdu zawartej w okresie obowiązywania Umowy Ubezpieczenia,
- 12) **pojazd używany** – pojazd będący przedmiotem umowy leasingu pojazdu w chwili objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy Ubezpieczenia,
- 13) **Potwierdzenie zawarcia Ubezpieczenia Assistance** – dokument potwierdzający przystąpienie przez Ubezpieczonego do ubezpieczenia w ramach Umowy Ubezpieczenia, określający wybrany wariant ubezpieczenia, z którego wynika zakres przysługujących świadczeń oraz opatrzone wyróżnikiem: „mLeasing Assistance”,
- 14) **Ubezpieczony** – Korzystający lub inny użytkownik pojazdu wskazany przez mLeasing lub Korzystającego, który posiada Potwier-

dzenie zawarcia Ubezpieczenia Assistance. Na potrzeby niniejszych OWU przez Ubezpieczonych rozumie się również pasażerów przewożonych pojazdem w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta i wskazana w dowodzie rejestracyjnym pojazdu,

- 15) **Ubezpieczający** – mLeasing Sp. z o.o. zawierający Umowę Ubezpieczenia,
- 16) **unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie, który powstał na skutek awarii lub wypadku,
- 17) **usprawnienie pojazdu** – usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży,
- 18) **umowa leasingu pojazdu** – tj.: umowa leasingu, najmu, dzierżawy, pożyczki lub inna umowa nienazwana o podobnym charakterze regulująca zasady użytkowania danego pojazdu zawarta pomiędzy Korzystającym a mLeasing,
- 19) **wypadek** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd powstałe wskutek nagłego zetknięcia się pojazdu z przedmiotem, osobą lub zwierzęciem znajdującym się poza pojazdem, łącznie z kolizją, aktem wandalizmu, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca zdarzenia,
- 20) **zdarzenie assistance** – szkoda całkowita, kradzież lub każdy przypadek unieruchomienia pojazdu objęty ochroną ubezpieczeniową,
- 21) **szkoda całkowita pojazdu** – uszkodzenie pojazdu w takim stopniu, że przewidywany koszt naprawy przekroczyłby 70% wartości pojazdu w dniu powstania szkody.

## Przedmiot ubezpieczenia

### § 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance na rzecz Ubezpieczonych:

- 1) w czasie podróży pojazdem w następstwie wypadku lub nagłego zachorowania,
- 2) wskutek wystąpienia zdarzenia assistance.

## Zakres ubezpieczenia

### § 4

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej w ramach jednego z trzech oferowanych wariantów ubezpieczenia:
  - 1) **STANDARD**,
  - 2) **PREMIUM**,
  - 3) **VIP**.
2. W wariantcie STANDARD, PREMIUM i VIP ubezpieczeniem objęte są zdarzenia assistance powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP) oraz na terytorium Europy z wyłączeniem krajów byłego ZSRR (za wyjątkiem Litwy, Łotwy i Estonii).
3. Na wniosek Korzystającego w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej można:
  - 1) zmienić wariant ubezpieczenia,
  - 2) wydłużyć czas trwania ochrony ubezpieczeniowej maksymalnie łącznie do 60 miesięcy,
  - 3) skrócić czas trwania ochrony ubezpieczeniowej minimalnie do 12 miesięcy.
4. Dokumentem potwierdzającym zmianę warunków ubezpieczenia, o których mowa w ust. 3 powyżej, jest nowe Potwierdzenie zawarcia Ubezpieczenia Assistance.
5. W przypadku zmiany wariantu ubezpieczenia w odniesieniu do danego pojazdu, początek odpowiedzialności Ubezpieczyciela w nowym wariantcie rozpoczyna się od dnia następnego po dniu złożenia wniosku o zmianę wariantu ubezpieczenia.

### § 5

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na spełnieniu następujących świadczeń assistance do wysokości limitów świadczeń:

1. **Naprawa pojazdu na miejscu awarii lub wypadku** – Centrum Pomocy przysyła na miejsce awarii lub wypadku Pilota w celu usprawnienia pojazdu. Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty naprawy unieruchomionego pojazdu, do wysokości 400 złotych (słownie: czterysta złotych), polegającej na usunięciu uszkodzenia pojazdu na miejscu zdarzenia – w zakresie, w jakim uszkodzenie

może być usunięte bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu. W przypadku braku paliwa, naprawa pojazdu na miejscu jest realizowana poprzez zorganizowanie i pokrycie kosztu dowiezienia paliwa w ilości wystarczającej na dojechanie do najbliższej stacji benzynowej – pod warunkiem pokrycia kosztów samego paliwa przez Ubezpieczonego.

2. **Holowanie pojazdu** – jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu nie jest możliwe usprawnienie pojazdu na miejscu awarii lub wypadku, Pilot odholowuje pojazd zgodnie z poniższym:

a) wariant ubezpieczenia **STANDARD** – do wskazanej przez Centrum Pomocy najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdu lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji lub na parking strzeżony albo, na żądanie Ubezpieczonego pod adres Korzystającego znajdujący się w odległości do 50 km od miejsca zdarzenia. Jeżeli w promieniu 50 km od miejsca unieruchomienia pojazdu znajduje się autoryzowana stacja obsługi współpracująca z mLeasing, wówczas pojazd zostanie odholowany do takiej stacji,

b) wariant ubezpieczenia **PREMIUM**:

b.1 dla zdarzeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP) – do wskazanej przez Centrum Pomocy najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdu lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji lub na parking strzeżony albo, na żądanie Ubezpieczonego pod adres wskazany przez Korzystającego znajdujący się w odległości do 150 km od miejsca zdarzenia,

b.2 dla zdarzeń na terytorium Europy z wyłączeniem krajów byłego ZSRR (za wyjątkiem Litwy, Łotwy i Estonii) – do wskazanej przez Centrum Pomocy najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdów lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji lub na parking strzeżony albo, na żądanie Ubezpieczonego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego znajdującego się w odległości nie większej niż odległość do najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdów lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji

c) wariant ubezpieczenia **VIP**:

c.1 dla zdarzeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP):

- jeżeli unieruchomienie nastąpiło na skutek awarii – do wskazanej przez Centrum Pomocy najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdu lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji lub na parking strzeżony albo, na żądanie Ubezpieczonego pod adres wskazany przez Korzystającego znajdujący się w odległości do 500 km od miejsca zdarzenia,
- jeżeli unieruchomienie nastąpiło na skutek wypadku – do wskazanego przez Ubezpieczonego jednego z następujących miejsc znajdujących się w dowolnej odległości od miejsca zdarzenia (brak limitu kilometrów): autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdu, warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji, na parking strzeżony albo pod adres wskazany przez Korzystającego,

c.2 dla zdarzeń na terytorium Europy z wyłączeniem krajów byłego ZSRR (za wyjątkiem Litwy, Łotwy i Estonii) – do wskazanej przez Centrum Pomocy najbliższej, autoryzowanej stacji obsługi pojazdów mogącej dokonać naprawy pojazdów lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy pojazdu, gdy pojazd wymaga innego rodzaju naprawy np. wulkanizacji lub na parking strze-

żony albo, na żądanie Ubezpieczonego pod adres wskazany przez Korzystającego znajdujący się w odległości do 1000 km od miejsca zdarzenia.

- 1) W razie zorganizowania holowania pojazdu na parking, do autoryzowanej stacji obsługi lub warsztatu naprawczego nie mogącego dokonać naprawy lub w przypadku stwierdzenia potrzeby złomowania pojazdu, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty ponownego holowania do jednostki mogącej dokonać naprawy pojazdu, zakładu dokonującego złomowania pojazdu lub pod adres Ubezpieczającego – w razie szkody całkowitej w pojeździe.
- 2) Świadczaniem, o którym mowa w § 5 ust. 2, objęte jest również holowanie naczepy lub przyczepy ciągniętej przez pojazd w chwili jego unieruchomienia.
- 3) Świadczaniem, o którym mowa w § 5 ust. 2, objęte jest również unieruchomienie pojazdu wskutek:
  - a. Wybicia szyby tylnej, uchyłnej, bocznej lub pęknięcia czy wybicia szyby czołowej,
  - b. Kradzieży lub zagubienia tablic rejestracyjnych,
  - c. Uszkodzenia zamków np. po próbie włamania,
  - d. Uszkodzenia, kradzieży lub zagubienia kluczyka lub karty służącej do uruchomienia pojazdu,
  - e. Zatrzaśnięcia kluczyka lub karty służącej do uruchomienia pojazdu,
  - f. Zbicia przedniego reflektora,
  - g. Nieprzewidzianego zużycia paliwa lub zatankowania niewłaściwego paliwa pochodzącego z punktu sprzedaży paliw płynnych (stacji paliw),
  - h. Przepalenia żarówki oświetlenia zewnętrznego, pod warunkiem, że naprawa na miejscu nie jest możliwa,
  - i. uszkodzenia koła wymagającego naprawy lub wymiany, pod warunkiem, że naprawa na miejscu nie jest możliwa,
  - j. rozładowania się akumulatora, pod warunkiem, że doładowanie na miejscu lub dostarczenie nowego akumulatora i jego wymiana na miejscu nie jest możliwa.
3. Jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu, pojazd nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, Ubezpieczonemu przysługuje jedno z opisanych w postanowieniach § 5 ust. 3 pkt. 1), 3) oraz 4) świadczeń oraz świadczenia wymienione w § 5 ust. 4-9 w zależności od posiadanego wariantu ubezpieczenia.

1) **Samochód zastępczy**:

- w przypadku unieruchomienia pojazdu na okres dłuższy niż 12 godzin od momentu zgłoszenia szkody do Centrum Pomocy, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty wynajmu pojazdu zastępczego w okresie trwania naprawy unieruchomionego pojazdu na liczbę dób wynikających z wykupionego wariantu ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą, wraz z ograniczeniami terytorialnymi, nie dłużej jednak niż faktyczny czas naprawy (bez ograniczenia przebiegu kilometrów);
- w przypadku szkody całkowitej, od momentu zgłoszenia szkody do Centrum Pomocy, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty wynajmu pojazdu zastępczego na okres do dnia otrzymania przez Ubezpieczającego decyzji o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowania, jednak nie dłużej niż na liczbę dób wynikających z wykupionego wariantu ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą;
- w przypadku kradzieży pojazdu, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty wynajmu pojazdu zastępczego, na okres od momentu zgłoszenia kradzieży Policji do dnia odzyskania pojazdu przez Policję albo do otrzymania przez Ubezpieczającego decyzji o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowania (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej), jednak nie dłużej niż na liczbę dób wynikających z wykupionego wariantu ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą:

Wariant ubezpieczenia	Rodzaj zdarzenia	Czas udostępnienia pojazdu zastępczego
STANDARD	Awaria	nie przysługuje
	Wypadek	do 7 dób
	Szkoda całkowita	do 7 dób
	Kradzież	nie przysługuje

Wariant ubezpieczenia	Rodzaj zdarzenia	Czas udostępnienia pojazdu zastępczego
PREMIUM	Awaria	do 4 dób
	Wypadek	do 7 dób
	Szkoda całkowita	do 30 dób
	Kradzież	do 30 dób
VIP	Awaria	do 7 dób
	Wypadek	do 14 dób
	Szkoda całkowita	do 30 dób
	Kradzież	do 30 dób

- a. Świadczeniem, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt. 1) objęte jest również unieruchomienie pojazdu wskutek:
- Wybicia szyby tylnej uchyłnej lub bocznej lub pęknięcia lub wybicia szyby czołowej,
  - Kradzieży lub zagubienia tablic rejestracyjnych,
  - Uszkodzenia zamków np. po próbie włamania,
  - Uszkodzenia kluczyka służącego do uruchomienia pojazdu,
  - Zbicia przedniego reflektora,
- na liczbę dób określoną dla Awarii w tabeli powyżej.
- b. W przypadku ubezpieczenia pojazdu w wariantach STANDARD lub PREMIUM w zależności od lokalnych możliwości, klasa pojazdu zastępczego będzie dobierana przez Centrum Pomocy odpowiednio do klasy pojazdu posiadanego przez Ubezpieczonego w klasie równoległej nie wyższej niż klasa D chyba, że z przyczyn niezależnych nie jest to możliwe, to w klasie nie gorszej niż jedna klasa niżej od pojazdu Ubezpieczonego.
- c. W przypadku ubezpieczenia pojazdu w wariantach VIP, Centrum Pomocy zorganizuje dla Ubezpieczonego pojazd zastępczy tej samej klasy i tego samego rodzaju co pojazd ubezpieczony. Jeżeli ubezpieczony w wariantach VIP pojazd jest pojazdem ciężarowym posiadającym więcej niż pięć miejsc i zarejestrowanym jako pojazd osobowy lub pojazdem ciężarowym posiadającym dodatkowe wyposażenie służące realizacji funkcji i zadań przez ten pojazd, Centrum Pomocy zorganizuje dla Ubezpieczonego pojazd tej samej klasy i tego samego rodzaju, oraz odpowiednio z taką samą ilością miejsc co pojazd ubezpieczony lub z takim samym dodatkowym wyposażeniem służącym realizacji tych samych funkcji i zadań co pojazd ubezpieczony.
- W sytuacji kiedy Centrum Pomocy nie będzie mogło zorganizować Ubezpieczonemu pojazdowi zastępczego zgodnie z powyższym, Ubezpieczony jest uprawniony we własnym zakresie wynajmując taki pojazd w wypożyczalni zawodowo zajmującej się wynajmem pojazdów, jeżeli uprzednio indywidualnie ustali z Centrum Pomocy koszty takiego wynajmu. Ubezpieczony jest zobowiązany do udokumentowania wynajmu rachunkiem wystawionym przez wypożyczalnię na Ubezpieczonego. Ubezpieczyciel na podstawie tak wystawionego rachunku dokona zwrotu zaakceptowanych uprzednio z Centrum Pomocy kosztów wynajmu poniesionych w takiej sytuacji przez Ubezpieczonego oraz do wysokości limitów świadczenia samochodu zastępczego.
- d. W przypadku pojazdu inwalidzkiego specjalnie zaadaptowanego, Centrum Pomocy zapewni pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie będzie mógł prowadzić tego pojazdu.
- e. Świadczenie pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa, kosztów oleju i innych płynów eksploatacyjnych do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż AC/OC i innych kosztów dodatkowych. Jednakże Ubezpieczyciel gwarantuje, że przy wynajmie pojazdów zastępczych na terenie RP nie będą wymagane od Ubezpieczonych żadne zabezpieczenia w postaci kaucji lub inne wymagane przez wypożyczalnię przy zawarciu umowy najmu. Świadczenia pojazdu zastępczego nie zwalniają Ubezpieczonego z konieczności posiadania zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez wypożyczalnię.
- f. Ubezpieczony jest zobowiązany zapoznać się z ogólnymi warunkami wynajmu oraz warunkami ubezpieczenia pojazdu zastępczego i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami.
- g. Świadczenie pojazdu zastępczego w przypadku awarii, wypadku lub szkody całkowitej ubezpieczonego pojazdu nie jest uzależnione od uprzedniego wykonania holowania pojazdu.
- h. Warunkiem skorzystania przez Ubezpieczonego z pojazdu zastępczego jest pisemne wyrażenie zgody na warunki korzystania z pojazdu zastępczego określone przez podmioty świadczące w imieniu Centrum Pomocy usługi, o których mowa w § 5 ust. 3 pkt. 1).
- i. W przypadku holowania przez Centrum Pomocy ubezpieczonego pojazdu pod adres Korzystającego, zgodnie z § 5 ust. 3 pkt. 1) pojazd zastępczy przysługuje wyłącznie w przypadku dostarczenia przez Ubezpieczonego unieruchomionego pojazdu z adresu Korzystającego do autoryzowanego warsztatu naprawczego lub warsztatu współpracującego z mLeasing oraz jednoczesnym poinformowaniu o tym Centrum Pomocy.
- j. W przypadku ubezpieczenia w wariantach VIP, Ubezpieczonemu przysługuje dodatkowo możliwość skorzystania z podstawienia pojazdu zastępczego oraz możliwości jego odebrania przez Centrum Pomocy, jak również oddania pojazdu zastępczego w innym mieście niż nastąpiło jego wypożyczenie, o ile potrzeba taka została zgłoszona przed wypożyczeniem pojazdu zastępczego.
- k. Okres udostępnienia pojazdu zastępczego może zostać skrócony, jeżeli pojazd zostanie naprawiony lub pojazd skradziony zostanie odnaleziony i zwrócony przez Policję, o czym Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Centrum Pomocy.
- l. Centrum Pomocy umożliwi Ubezpieczonemu skorzystanie z pojazdu zastępczego w ciągu 2 godzin od momentu stwierdzenia przez Centrum Pomocy powstania takiego obowiązku. W przypadku naprawy pojazdu będzie kontaktowało się z warszatem w celu określenia czasu naprawy uszkodzonego pojazdu.
- ł. Po upływie okresu wynajmu zgodnie z tabelą w § 5 ust. 3 pkt. 1 Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić pojazd zastępczy do wypożyczalni, z tym, że Ubezpieczony w przypadku wynajmu na terenie RP może:
- zażądać umożliwienia oddania pojazdu zastępczego w innym oddziale tej samej wypożyczalni niż oddział jego wypożyczenia, pod warunkiem, iż dana wypożyczalnia w miejscu planowanego oddania pojazdu zastępczego posiada swoją czynną w danym dniu placówkę. Na Ubezpieczonym spoczywa obowiązek ustalenia z Centrum Pomocy miejsca zwrotu pojazdu zastępczego, albo
  - zażądać umożliwienia odbioru pojazdu po wynajmie przez przedstawiciela wypożyczalni lub Centrum Pomocy w ustalonym miejscu. Na Ubezpieczonym spoczywa obowiązek ustalenia z Centrum Pomocy – z odpowiednim wyprzedzeniem pozwalającym na zorganizowanie odbioru pojazdu zastępczego – dokładnego miejsca, czasu i sposobu zwrotu pojazdu zastępczego i jego odbioru przez przedstawiciela wypożyczalni.
- m. Niezależnie od świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU, Ubezpieczony może w każdym czasie skorzystać z możliwości wynajmu pojazdu zastępczego na własny koszt po preferencyjnych cenach ustalonych przez Centrum Pomocy. W przypadku chęci skorzystania z pojazdu zastępczego po preferencyjnych cenach, zapisy § 5 ust. 3 pkt 1) f. nie mają zastosowania. Informację o aktualnie obowiązującej wysokości preferencyjnych cen wynajmu pojazdów zastępczych ubezpieczony może uzyskać za pośrednictwem Centrum Pomocy.
- 2) **Złomowanie pojazdu** – W przypadku szkody całkowitej, Centrum Pomocy na pisemny wniosek mLeasing zorganizuje i pokryje koszty złomowania pojazdu do kwoty 500 złotych (słownie: pięćset złotych).

- 3) **Transport kierowcy i pasażerów do miejsca zamieszkania lub do miejsca docelowego podróży** – Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty dalszego transportu do miejsca docelowego podróży lub do adresu Korzystającego (do bliższego z tych dwóch miejsc), środkiem transportu wybranym przez Centrum Pomocy. Ubezpieczony, który skorzystał ze świadczenia zorganizowania i pokrycia kosztów transportu do miejsca docelowego podróży, nie ma prawa żądać spełnienia przez Centrum Pomocy świadczenia zorganizowania i pokrycia kosztów powrotu do miejsca zamieszkania. W przypadku, gdy ubezpieczonym uprawnionym do otrzymania świadczenia jest więcej niż jedna osoba fizyczna Centrum Pomocy spełnia na rzecz wszystkich osób takie samo świadczenie, o wyborze którego decyduje kierowca pojazdu.
- 4) **Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów** – Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu, na okres nieprzekraczający czasu naprawy pojazdu, nie dłużej jednak niż na okres określony w poniższej tabeli, wraz z transportem do hotelu.

Wariant ubezpieczenia	Rodzaj świadczenia	Okres
STANDARD	Do 200 PLN na osobę na dobę	1 doba
PREMIUM	Do 200 PLN na osobę na dobę	2 doby
VIP	Do 400 PLN na osobę na dobę	3 doby

- a. Ubezpieczony, który skorzystał ze świadczenia Centrum Pomocy opisanego w ust. § 5 ust. 3 pkt 4) – Zakwaterowania w hotelu kierowcy i pasażerów, nie ma prawa do skorzystania ze świadczenia, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1) – Samochód zastępczy, niniejszych OWU.
- b. Świadczenie zakwaterowania w hotelu kierowcy i pasażerów nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu tj. kosztu połączeń telefonicznych, dodatkowe wyżywienie, płatna telewizja, minibarek lub inne usługi świadczone przez hotel, chyba że koszty dodatkowych usług wliczone są w cenę pokoju hotelowego.
- 5) **Odbiór pojazdu po naprawie** – świadczenie jest organizowane dla osób posiadających ubezpieczenie w wariantach Premium lub VIP, które skorzystały z jednego ze świadczeń wymienionych w § 5 ust. 3. Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu jednej osoby w jedną stronę pociągiem I klasy, samolotem klasy ekonomicznej (w przypadku podróży zagranicznej) lub taksówką (jeżeli naprawiony pojazd znajduje się nie dalej niż 100 km od adresu Korzystającego).
- Na życzenie Ubezpieczonego istnieje możliwość odebrania pojazdu przez wskazanego przez Centrum Pomocy kierowcę, który dostarczy pojazd pod adres Korzystającego, lub do miejsca docelowego podróży (do bliższego z tych dwóch miejsc). W takim przypadku Ubezpieczony pokrywa koszt paliwa, ubezpieczenia innego niż AC/OC i opłat drogowych.
4. **Parkowanie pojazdu** – jeżeli z racji wystąpienia zdarzenia assistance zachodzi potrzeba przechowania pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty parkowania pojazdu do kwoty 200,00 złotych (słownie dwieście złotych) za cały okres parkowania.
5. **Transport medyczny** – w przypadku uszkodzenia ciała kierowcy lub pasażerów odniesionych w wyniku wypadku objętego ubezpieczeniem, Centrum Pomocy zobowiązane jest zorganizować i pokryć koszty transportu ubezpieczonego:
- 1) do najbliższej placówki medycznej mogącej udzielić niezbędnej pomocy poszkodowanemu.
  - 2) w przypadku zagrożenia życia transport dokonywany jest przez pogotowie ratunkowe.
6. **Transport zwłok** – jeżeli w wyniku wypadku objętego ubezpieczeniem nastąpił zgon kierowcy lub pasażerów, Centrum Pomocy zorganizuje i pokryje koszty transportu zwłok lub prochów do miejsca wskazanego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Świadczenie nie obejmuje kosztu pochówku, kremacji i trumny.
7. **Odwiedziny rodziny** – w sytuacji hospitalizacji kierowcy lub pasażerów w wyniku wypadku lub nagłego zachorowania objętego ubezpieczeniem, Centrum Pomocy zobowiązane jest: organizo-

wać i pokryć koszty transportu osobie bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego tj. pokryć koszty biletu na podróż z Rzeczypospolitej Polskiej do miejsca, w którym Ubezpieczony się znajduje, oraz pokryć do wysokości 200,00 złotych (słownie: dwieście złotych) na dobę kosztów jej zakwaterowania (hotel ze śniadaniem), maksymalnie przez okres 5 dni. Realizacja świadczenia nastąpi jedynie, w przypadku gdy Ubezpieczony zostanie zatrzymany w szpitalu w wyniku wypadku lub nagłego zachorowania przez okres dłuższy niż 5 dni. Podróż możliwa jest za pomocą następujących środków transportu:

- 1) kolej (bilet w jedną stronę, pociąg pierwszej klasy),
  - 2) samolot (bilet w jedną stronę, klasa ekonomiczna).
8. Powyższe świadczenie może być wykorzystane tylko jednorazowo w odniesieniu do jednego zdarzenia.
9. **Usługi informacyjne** – Ubezpieczonemu przysługuje prawo do skontaktowania się z Centrum Pomocy celem otrzymania bieżących informacji dotyczących warunków panujących na drodze.
10. **Pomoc administracyjna** – W przypadku kradzieży pojazdu lub utraty przez Ubezpieczonego za granicą Rzeczypospolitej Polskiej niezbędnych dokumentów podróży takich jak: paszport, wiza wjazdowa, prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu – Centrum Pomocy zobowiązane jest zorganizować pomoc polegającą na udzieleniu Ubezpieczonemu niezbędnych informacji dotyczących formalności, jakich należy dopełnić u odpowiednich władz lub innych służb w celu uzyskania nowego dokumentu w miejsce utraconych lub skradzionych dokumentów lub otrzymania dokumentów zastępczych.

## Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

### § 6

1. Ubezpieczyciel jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bez porozumienia z Centrum Pomocy, nawet jeśli mieszczą się one w granicach i limitach świadczeń określonych w niniejszych OWU, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową. Niniejsze wyłączenie nie dotyczy sytuacji, w których Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie mógł skontaktować się z Centrum Pomocy.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie świadczenia assistance określonego w niniejszych OWU z powodu zadziałania siły wyższej.
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie świadczenia assistance określonego w niniejszych OWU w sytuacji, gdy Ubezpieczony nie skontaktował się z Centrum Pomocy z przyczyn, za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność.

### § 7

1. Świadczenia określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli unieruchomienie pojazdu, szkoda całkowita bądź kradzież, obrażenie ciała lub zgon powstałe wskutek wypadku były następstwem:
  - 1) napaści lub wrogich działań obcych sił zbrojnych, niezależnie, czy wypowiedziano wojnę, czy nie, wojny domowej, zamieszek, strajków, sabotażu, rebelii, rewolucji, stanu wojennego lub aktu terrorizmu, a także podczas czynnego udziału w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych,
  - 2) obowiązku udostępnienia pojazdu na rzecz wojska,
  - 3) działania energii jądrowej w skali masowej, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
  - 4) umyślnego działania Ubezpieczonego,
  - 5) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - 6) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa lub usiłowania popełnienia przestępstwa,
  - 7) samobójstwa lub samookaleczenia Ubezpieczonego,
  - 8) pandemii.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia assistance:
  - 1) powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem tj. udziału pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
  - 2) wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji pojazdu określonymi przez producenta) konserwacji lub przeglądu ubezpieczonego pojazdu,

- 3) spowodowane przez Ubezpieczonego, jeżeli w chwili wypadku Ubezpieczony prowadził Pojazd w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi – dla szkód zaistniałych na terenie Polski oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium Polski) lub środków odurzających, substancji psychotropowych oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – dla szkód zaistniałych na terenie Polski oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium Polski), a stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
  - 4) powstałe w związku z kierowaniem pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia assistance spowodowane przez:
- 1) zatankowanie niewłaściwego rodzaju paliwa w ubezpieczonym pojeździe pochodzącego z innego źródła niż punkt sprzedaży paliw płynnych (stacji paliw),
  - 2) unieruchomienie pojazdu wskutek jego przeładowania, o którym mowa w Prawie o ruchu drogowym,
  - 3) powtarzające się (po dokonaniu zorganizowanej przez Centrum Pomocy pierwszej naprawy) tożsame awarie więcej niż 2-krotnie.
4. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte pojazdy wynajmowane przez Korzystającego zawodowo zajmującego się wynajmem lub wydzierżawianiem pojazdów.
5. W przypadku organizacji przez Centrum Pomocy podróży kierowcy lub pasażerów zgodnie z przysługującymi świadczeniami, Centrum Pomocy nie pokrywa kosztów transportu zwierząt, płatnego nadbagażu, opłat celnych i drogowych oraz wyżywienia w trakcie podróży.
6. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte osoby przewożone za opłatą i autostopowicze.
7. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na świadczeniu transportu medycznego opisanego w niniejszych warunkach wyłączone są wszelkie choroby, a także obrażenia ciała:
- 1) nieuniemożliwiające kontynuowania podróży ubezpieczonym pojazdem;
  - 2) niemieszczące się w definicji nagłego zachorowania przyjętej w niniejszych OWU ani niebędące obrażeniami ciała powstałymi wskutek wypadku;
  - 3) powstałe w związku z wykonywaniem zarobkowej pracy fizycznej.

## § 8

Ubezpieczyciel może odmówić realizacji świadczenia assistance jeżeli pojazd objęty ochroną ubezpieczeniową na dzień wystąpienia zdarzenia assistance nie posiadał ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym, o ile brak badania miał wpływ na wystąpienie zdarzenia assistance.

## § 9

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za ładunek pojazdów objętych ochroną ubezpieczeniową lub ładunek przyczep.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
3. Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują napraw mechanicznych wykonywanych przez autoryzowane stacje obsługi samochodów w ramach gwarancji mechanicznej producenta.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.

## § 10

Jeżeli Ubezpieczony podejmie decyzję o przeprowadzeniu na własny koszt innych czynności serwisowych, poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń assistance uprawniającymi do korzystania ze świadczeń assistance, czas trwania tego typu czynności dodatkowych nie może być dodany do czasu naprawy uszkodzonego pojazdu.

## Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

### § 11

1. Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z datą określoną w polisie generalnej.
2. Umowę Ubezpieczenia zawiera się na czas nieokreślony.

## Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia

### § 12

1. Każda ze stron Umowy Ubezpieczenia – Ubezpieczający (mLeasing Sp. z o. o.) i Ubezpieczyciel ma prawo do wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia w każdej chwili z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Umowa Ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem, w którym kończy się odpowiedzialność wobec wszystkich Ubezpieczonych za których została zapłacona składka.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia przystąpienie nowych Ubezpieczonych jest możliwe jedynie w okresie 3 miesięcy od dnia wypowiedzenia Umowy.
4. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
5. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## Przystąpienie do ubezpieczenia i okres ubezpieczenia

### § 13

1. Ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego pojazdu rozpoczyna się od dnia złożenia wniosku o ubezpieczenie. Okres ubezpieczenia oznaczony jest w Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczenia Assistance.
2. Okres ubezpieczenia dla poszczególnego pojazdu może wynosić od 12 do 60 miesięcy, jako wielokrotność 12 miesięcy, określony jest w Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczenia Assistance.
3. Ochroną ubezpieczeniową trwającą dłużej niż 12 miesięcy mogą być objęte tylko pojazdy nowoleasingowane, przy czym wybór zakresu ubezpieczenia dotyczy całego okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień §4.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
  - 2) z dniem zakończenia umowy leasingu, pod warunkiem złożenia przez Korzystającego oświadczenia woli o zakończeniu ochrony ubezpieczeniowej,
  - 3) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczającego, chyba, że przeniesienie własności pojazdu następuje łącznie z przekazaniem uprawnień wynikających z umowy ubezpieczenia,
  - 4) z dniem osiągnięcia przez pojazd 11 lat (liczone od daty pierwszej rejestracji),
  - 5) z dniem wyrejestrowania pojazdu na skutek kradzieży lub szkody całkowitej.

## Składka

### § 14

1. Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać składkę za wszystkich Ubezpieczonych w terminach i wysokości określonych w polisie generalnej na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczyciela.
2. Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
  - 1) okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela,
  - 2) liczbę Ubezpieczonych,
  - 3) wariant ubezpieczenia,
  - 4) wysokości limitów liczby i wartości poszczególnych świadczeń, inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia assistance.



## Postępowanie w razie zajścia zdarzenia assistance – obowiązki Ubezpieczonego i Ubezpieczyciela

### § 15

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia assistance powiadomić Centrum Pomocy, telefonując pod specjalnie dedykowany numer Centrum Pomocy, widniejący na Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczenia Assistance i podać pracownikowi Centrum Pomocy następujące dane:
  - 1) numer rejestracyjny pojazdu,
  - 2) markę i model pojazdu,
  - 3) miejsce zdarzenia i telefon, pod którym będzie dostępny,
  - 4) krótki opis zdarzenia,
  - 5) inne dane niezbędne do wykonania świadczenia, o które poprosi pracownik Centrum Pomocy.
2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w § 15 ust. 1, Centrum Pomocy skieruje Pilotą na miejsce zdarzenia assistance. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez zgłaszającego zgodnie z § 15 ust. 1 lub braku współpracy z obsługą Centrum Pomocy, Centrum Pomocy może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5.
3. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) udzielić Pilotowi przybyłemu na miejsce zdarzenia stosownych zgód w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
  - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą, z wyłączeniem świadczenia holowania pojazdu, o którym mowa w § 5 ust. 2, innym jednostkom organizacyjnym chyba, że Pilot nie skontaktuje się z nim w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Pomocy,
  - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
4. W przypadku, gdy Pilot nie skontaktuje się z Ubezpieczonym w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Pomocy, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania świadczeń assistance we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania rachunkami. Ubezpieczyciel dokona wtedy na podstawie rachunków zwrotu kosztów uzgodnionych świadczeń poniesionych w takiej sytuacji przez Ubezpieczonego do wysokości kosztów, jakie Ubezpieczyciel poniósłby, gdyby to Centrum Pomocy zorganizowało daną usługę.
5. Ubezpieczyciel dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w §15 ust. 4 na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego rachunków, wniosku refundacyjnego, kopii dowodu rejestracyjnego.
6. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie/odszkodowanie do wysokości limitów świadczeń w ramach poszczególnych rodzajów świadczeń i właściwego wariantu ubezpieczenia.
7. Ubezpieczyciel wypłaci świadczenie/odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia assistance, chyba że wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia/odszkodowania w terminie 30 dni okazało się niemożliwe; wówczas świadczenie/odszkodowanie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, z tym że Ubezpieczyciel wypłaci bezsporną część świadczenia/odszkodowania w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia assistance.
8. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczony jest zobowiązany do przedstawienia innych dokumentów, niezbędnych do stwierdzenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia/odszkodowania.
9. Świadczenie/odszkodowanie wypłaca się w walucie polskiej. Jeżeli w czasie podróży zostały poniesione przez Ubezpieczonego wydatki w walucie obcej, świadczenie/odszkodowanie przeliczane jest według średniego kursu walut ustalonego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia kosztów w walucie obcej.

## Reklamacje

### § 16

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje.
2. W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
3. W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
4. Reklamacje można składać Ubezpieczycielowi w następujący sposób:
  - 1) elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje);
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie pod numerem infolinii **+48 22 444 70 00**,
    - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
  - 3) pisemnie:
    - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
    - b) przesyłką pocztową na adres: **UNIQA TU S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa**.
5. Reklamacje składa się do Zarządu Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
8. W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji oraz NIP.
9. Odpowiedzi na reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

11. Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi, tj. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. według właściwości określonej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.
12. Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1-3 przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4-9, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

## Postanowienia końcowe

### § 17

1. Do Umowy mogą być wprowadzone, za zgodą stron, postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
2. Wszystkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, w tym również wszelkie zmiany Umowy Ubezpieczenia dokonane w trakcie jej trwania, muszą być potwierdzone poprzez wystawienie aneksu do Umowy Ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
5. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA TU S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
6. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszych OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.
8. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 3/22/12/2020 z 22 grudnia 2020 r.



[www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl)