

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kaucji w wynajętym Pojeździe

## Ubezpieczenie **Europ Assistance**

**Skorowidz** najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Kaucji w wynajętym Pojeździe, 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
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 6 § 7
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 8
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub jego obniżenia	§ 8
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4

## Spis treści

<b>POSTANOWIENIA OGÓLNE</b> .....	3
<b>DEFINICJE</b> .....	3
<b>SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA</b> .....	4
<b>PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA</b> .....	4
<b>ZAKRES UBEZPIECZENIA</b> .....	4
<b>WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI</b> .....	6
<b>ZAWARCIE I CZAS TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA.</b> .....	7
<b>POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI</b> .....	7
<b>POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I EUROP ASSISTANCE</b> .....	7
<b>ZASADY USTALANIA I WYPŁATA ODSZKODOWANIA</b> .....	8
<b>REKLAMACJE</b> .....	8
<b>ROSZCZENIA REGRESOWE</b> .....	9
<b>ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA</b> .....	10
<b>POSTANOWIENIA KOŃCOWE</b> .....	10

## WARUNKI UBEZPIECZENIA KAUCJI W WYNAJĘTYM POJEŹDZIE

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia, Europ Assistance S.A. udziela ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka popadnięcia w trudności finansowe wynikające z obowiązującego udziału własnego przy wynajmie pojazdu z wypożyczalni, w zakresie przewidzianym w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia stosuje się do umów ubezpieczenia zawartych na podstawie Programu Ubezpieczenia Kaucji w wynajętym Pojeździe dla klientów KioskPolis.pl Sp. z o.o., zwanych dalej „Ubezpieczającymi”, zawartych pomiędzy Europ Assistance S.A. z siedzibą w Paryżu we Francji, zwanym dalej „Ubezpieczycielem”.

#### § 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) **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., uprawnione do organizacji i wykonywania świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia, dyspozycyjne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
- 2) **Europ Assistance** – jednostka organizacyjna działająca w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela tj.: 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 określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia świadczeń assistance, do której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zdarzenie assistance objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 3) **Kierowca** – osoba w przedziale wiekowym 21 – 85 lat, posiadająca ważne uprawnienia do kierowania Pojazdem, wymieniona w umowie najmu pojazdu, kierująca ubezpieczonym pojazdem w czasie zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową. W ramach jednej umowy ubezpieczenia możliwe jest objęcie Ochroną ubezpieczeniową maksymalnie 7 dodatkowych kierowców, o ile występują w Umowie najmu;
- 4) **Kradzież** – zabór Pojazdu lub jego części, uniemożliwiający poruszanie się Pojazdu, w celu przywłaszczenia, zabór Pojazdu z włamaniem, zabór Pojazdu przy użyciu wobec Ubezpieczonego przemocy lub groźby jej użycia albo doprowadzeniu Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu kradzieży Pojazdu lub zabór Pojazdu mechanicznego w celu krótkotrwałego użycia czyli działanie wyczerpujące znamiona czynów zabronionych określonych z art. 278-280 i 289 kodeksu karnego, uniemożliwiający kontynuowanie podróży w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca kradzieży, za kradzież nie uważa się przywłaszczenia Pojazdu czyli czynu o którym mowa w art. 284 kodeksu karnego oraz kradzieży kluczyków;
- 5) **Okres ubezpieczenia** - wskazany w Polisie przedział czasu, w trakcie którego Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z zasadami określonymi w OWU. Okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się z dniem wskazanym w polisie, nie wcześniej jednak niż 2 godziny po zawarciu ubezpieczenia i opłaceniu składki;
- 6) **Podróż** – poruszanie się Pojazdu po terytorium państw określonych w Warunkach Ubezpieczenia;
- 7) **Pojazd** – samochód osobowy, wynajęty na podstawie Umowy najmu;

- 8) **Pojazd dostawczy** – Pojazd zarejestrowany jako Pojazd ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5t, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych, przystosowany do przewozu osób lub towarów i zbudowany w nadwoziu typu furgon lub skrzyniowym, posiadający wydzieloną przestrzeń ładunkową, którego ładowność jest większa niż 500kg. Za Pojazd dostawczy uznawany jest również Pojazd w nadwoziu typu pick-up;
- 9) **Potwierdzenie zawarcia ubezpieczenia** – dokument potwierdzający zawarcie ubezpieczenia w ramach Umowy Ubezpieczenia, określający wybrany wariant ubezpieczenia, z którego wynika zakres przysługujących świadczeń;
- 10) **Suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 11) **Ubezpieczony** – Kierowca wskazany przez Ubezpieczającego, który posiada Potwierdzenie zawarcia ubezpieczenia;
- 12) **Ubezpieczyciel** – zakład ubezpieczeń EUROPEAN ASSISTANCE SA, będący spółką prawa francuskiego działającą w formie spółki akcyjnej „société anonyme”, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 48.123.637 €, zarejestrowaną w Rejestrze Handlu i Spółek w Paryżu pod numerem 451 366 405, z siedzibą pod adresem 2 rue Pillet-Will 75009 Paris, Francja, który prowadzi na terenie Polski działalność ubezpieczeniową na zasadzie swobody świadczenia usług poprzez swój Oddział w Irlandii (EUROPEAN ASSISTANCE SA – Oddział w Irlandii). Informacje o zakresie działalności Ubezpieczyciela w Polsce dostępne są w szczególności na stronie Komisji Nadzoru Finansowego;
- 13) **Umowa najmu** – umowa wypożyczenia pojazdu, zawarta pomiędzy Wypożyczalnią pojazdów a Ubezpieczonym na okres nie dłuższy niż 60 dni;
- 14) **Wypożyczalnia pojazdów** – podmiot świadczący usługi wypożyczenia pojazdu osobom fizycznym, w dalszej części nazywana „Wypożyczalnią”;
- 15) **Wynajmujący** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną Umowy najmu z Wypożyczalnią pojazdów;
- 16) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** - wypadek części lub całości kaucji.

#### 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 Ubezpieczający.

#### PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

##### § 5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko wypadku części lub całości kaucji Ubezpieczającego wynikającej z zawartej umowy najmu pojazdu w wyniku uszkodzenia pojazdu na skutek kolizji lub wypadku komunikacyjnego podczas podróży oraz kradzieży pojazdu objętego ubezpieczeniem.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte sytuacje wypadku części lub całości kaucji Ubezpieczającego będące konsekwencją zdarzeń powstałych w wyniku winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego.
3. Warunkiem wypłaty świadczenia jest wypadek części lub całości kaucji, o której mowa w ust. 1 wynikający z umowy najmu pojazdu.

#### ZAKRES UBEZPIECZENIA

##### § 6

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe na całym świecie, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.

2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje w szczególności państw i terytoriów definiowanych jako objętych całkowitym embargiem oraz całkowitymi sankcjami tj.:
- 1) Afganistan;
  - 2) Białoruś;
  - 3) Birma (Mjanma);
  - 4) Iran;
  - 5) Korea Północna;
  - 6) Kuba;
  - 7) region Krymu oraz Ługańskiej i Donieckiej Republiki Ludowej (terytorium Ukrainy okupowane przez Federację Rosyjską);
  - 8) Rosja;
  - 9) Syria;
  - 10) Wenezuela.
3. Świadczenia przysługujące w ramach wykupionego wariantu ubezpieczenia wskazane są w Tabeli świadczeń poniżej:

ŚWIADCZENIA ASSISTANCE	Wariant Podstawowy	Wariant Rozszerzony	Limit na jedno zdarzenie/ Suma Ubezpieczenia
Udział własny od szkód i kradzieży	✓	✓	5 000 EUR
Opłaty za późny odbiór Pojazdu z powodu nieplanowanych opóźnień lotu	✓	✓	300 EUR
Utrata lub uszkodzenie kluczyków do Pojazdu	✓	✓	1 000 EUR
Zatankowanie pojazdu niewłaściwym paliwem	✓	✓	
Rozładowanie akumulatora	✓	✓	500 EUR
Pojazd zastępczy	✗	✓	500 EUR

## § 7

1. W zależności od zaistniałego zdarzenia Ubezpieczyciel na wniosek Ubezpieczonego spełni następujące świadczenia do wysokości sumy ubezpieczenia zgodnie z Tabelą świadczeń z par. 6 ust. 3:
- 1) **udział własny od szkód i kradzieży** – Europ Assistance w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego podczas podróży, wypłaca odszkodowanie w wysokości kwoty poniesionej przez Ubezpieczonego w ramach pobranego udziału własnego określonego w umowie najmu samochodu, jednak nie więcej, niż do wysokości wskazanego w Tabeli limitu ubezpieczenia;
  - 2) **opłaty za późny odbiór Pojazdu z powodu nieplanowanych opóźnień lotu** – Europ Assistance w przypadku wystąpienia opóźnienia lotu powyżej 2h, wypłaca odszkodowanie w wysokości kwoty poniesionych przez Ubezpieczonego opłat dodatkowych z tytułu późnego odbioru pojazdu wskazanych w umowie najmu samochodu, jednak nie więcej, niż do wysokości wskazanego w Tabeli limitu;
  - 3) **utrata lub uszkodzenie kluczyków do Pojazdu** – Europ Assistance w przypadku utraty lub uszkodzenia kluczyków wypłaca odszkodowanie w wysokości kwoty poniesionych przez Ubezpieczonego opłat dodatkowych z tytułu utraty lub uszkodzenia kluczyków wskazanych w

umowie najmu samochodu, jednak nie więcej, niż do wysokości wskazanego w Tabeli limitu. Utrata kluczyków powinna zostać potwierdzona odpowiednim raportem policji lub dokumentem potwierdzającym umorzenie postępowania;

- 4) **zatankowanie pojazdu niewłaściwym paliwem** – w przypadku zatankowania pojazdu niewłaściwym paliwem, Europ Assistance zwróci Ubezpieczonemu równowartość kosztów wynikających z czyszczenia silnika i układu paliwowego oraz koszty holowania pojazdu do wysokości wskazanego w Tabeli limitu;
- 5) **Rozładowanie akumulatora** – w przypadku rozładowania akumulatora, Europ Assistance zwróci Ubezpieczonemu równowartość kosztów wynikających z dojazdu pomocy drogowej w celu uruchomienia auta, do wysokości wskazanego w Tabeli limitu;
- 6) **Pojazd zastępczy** – w przypadku unieruchomienia pojazdu używanego na podstawie umowy najmu Europ Assistance zwróci koszty dodatkowe poniesione z tytułu wypożyczenia auta zastępczego na podstawie odrębnej umowy najmu, do wysokości wskazanego w Tabeli limitu. Świadczenie dostępne jest wyłącznie w Wariancie Rozszerzonym.

## WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 8

1. Ubezpieczyciel może odmówić udzielenia świadczeń wymienionych w § 7 oraz pokrycia ich kosztów w całości lub części, jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej, zaniechania lub na skutek rażącego niedbalstwa nie zawiadomił o zdarzeniu Centrum Alarmowego i nie uzgodnił sposobu udzielenia świadczenia assistance, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach sumy ubezpieczenia.
2. Świadczenia określone w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli Zdarzenie Assistance było następstwem:
  - 1) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
  - 2) obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
  - 3) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
  - 4) działania energii jądrowej w skali masowej,
  - 5) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego,
  - 6) niezastosowania się do znaków drogowych informujących o konieczności użycia sprzętu specjalistycznego w przypadku trudnych warunków pogodowych np. łańcuchy na koła.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody w pojeździe, w którego Umowie najmu zawartej między Wynajmującym a Wypożyczalnią, Ubezpieczony nie jest wskazany jako kierowca w Umowie najmu.
4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia lub świadczenie usługi wynikającej z umowy ubezpieczenia mogłyby narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, w przypadku złamania zakazów, ograniczeń lub restrykcji wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych, ekonomicznych i gospodarczych wynikających z podjętych na podstawie prawa decyzji odpowiednich organów Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia:
  - 1) powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
  - 2) powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania Pojazdem, zgodnie z przepisami kraju miejsca zdarzenia, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia Assistance;
  - 3) powstałe podczas kierowania Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, zgodnie z przepisami kraju miejsca zdarzenia, jeżeli miało to wpływ na zajście Zdarzenia Assistance,



- 4) powstałe wskutek kradzieży, zniszczenia lub utraty dowodu rejestracyjnego,
  - 5) w przypadku zaniechania bezzwłocznego (nie później niż 48 godzin od zaistnienia zdarzenia) zgłoszenia Centrum Alarmowemu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, lub niezastosowania się do zaleceń Centrum Alarmowego.
6. Ubezpieczeniem nie są objęte:
- 1) pojazdy używane do transportu towarów niebezpiecznych, w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych, zgodnie z ustawą o przewozie towarów niebezpiecznych Dz.U. 2011 nr 227 poz. 1367,
  - 2) pojazdy specjalne (nie służące do przewozu osób i towarów) przeznaczone do wykonywania specjalnej funkcji, która powoduje konieczność dostosowania nadwozia lub posiadania specjalnego wyposażenia, np. dźwig, pogotowie techniczne, pojazd asenizacyjny, śmieciarka, polewaczka, pojazdy straży pożarnej, itp.,
  - 3) motocykle, skutery, quady, baggi, samochody kempingowe, przyczepy mieszkalne, furgonetki, samochody dostawcze lub jakiegokolwiek inne pojazdy z liczbą miejsc w pojeździe większą niż 9 miejsc.
7. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z niniejszego ubezpieczenia, jeżeli są one realizowane przez organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń, policję, straż pożarną lub organy celne.
8. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd pojazdu, drobne naprawy lub regulacje) oraz administracyjnych (np. proces likwidacji szkody w towarzystwie ubezpieczeniowym lub brak środków pieniężnych na pokrycie kosztów naprawy), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową uprawniających do korzystania ze świadczeń przewidzianych w OWU nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego pojazdu w rozumieniu niniejszego OWU.
9. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności ani nie spełni jakichkolwiek świadczeń z umowy ubezpieczenia opisane niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia jeśli w następstwie tego działania byłby narażony na ryzyko złamania lub działania w sprzeczności z postanowieniami jakichkolwiek sankcji, zakazów lub ograniczeń wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych, sankcji handlowych lub ekonomicznych, prawa lub przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.

**ZAWARCIE I CZAS TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA.  
POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI  
§ 9**

1. Zawarcie ubezpieczenia możliwe jest wyłącznie przed odebraniem przez Ubezpieczonego wypożyczonego pojazdu.
2. Ochrona ubezpieczenia w odniesieniu do danego Pojazdu rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanych w Potwierdzeniu zawarcia ubezpieczenia, pod warunkiem opłacenia składki ubezpieczeniowej.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
  - 2) z chwilą zwrotu Pojazdu przez Ubezpieczającego, z którego korzystał na podstawie zawartej Umowy najmu.

**POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I  
EUROP ASSISTANCE  
§ 10**

1. W celu skorzystania ze świadczenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczający lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od otrzymania informacji o potrąceniu części lub całości kaucji powiadomić Europ

Assistance, dzwoniąc pod numer telefonu tj. **+48 22 264 49 00** i podać operatorowi Europ Assistance następujące dane:

- 1) dotyczące Ubezpieczającego (imię i nazwisko, adres, telefon kontaktowy, adres mailowy),
  - 2) dotyczące Pojazdu rekreacyjnego (markę i model pojazdu, numer rejestracyjny pojazdu, rok produkcji,
  - 3) numer polisy,
  - 4) numer umowy najmu pojazdu rekreacyjnego wraz z wskazaniem wysokości kaucji,
  - 5) kwotę z kosztorysu szkody sporządzonego przez wypożyczalnię,
  - 6) datę i kwotę potrącenia kaucji,
  - 7) datę, miejsce i okoliczności zdarzenia
  - 8) inne dane lub informacje niezbędne do refundacji kaucji.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest do dostania do Europ Assistance, będącego uprawnionym przedstawicielem Ubezpieczyciela na adres:

*Zespół ds. Likwidacji Szkód*  
*Europ Assistance Polska Sp. z o.o.*  
*ul. Wołoska 5*  
*02-675 Warszawa*  
[refundacje@europ-assistance.pl](mailto:refundacje@europ-assistance.pl)

- 1) kopię umowy najmu Pojazdu rekreacyjnego,
  - 2) kosztorys szkody sporządzony przez wypożyczalnię,
  - 3) potwierdzenie potrącenia kaucji (wyciąg z imiennego rachunku bankowego potwierdzający potrącenie kaucji),
  - 4) numer rachunku bankowego do wypłaty świadczenia.
3. W każdym przypadku powstania Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony zobowiązany jest wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.

## **ZASADY USTALANIA I WYPŁATA ODSZKODOWANIA**

### **§ 11**

1. Ubezpieczyciel dokona wypłaty świadczenia potrąconej kaucji Ubezpieczającemu w terminie do 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym przez Ubezpieczającego oraz całości informacji i dokumentacji wymienionych w par. 9 ust. 1
2. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 1, wypłata świadczenia dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji Europ Assistance wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. Wypłata świadczenia następuje w złotych polskich wg średniego kursu walut obcych NBP liczona na dzień ustalania odszkodowania.
4. Każdorazowo w przypadku wypłaty świadczenia powyżej 2 000 PLN, Europ Assistance kontaktuje się z wypożyczalnią, będącą właścicielem najmowanego Pojazdu.

## **REKLAMACJE**

### **§ 12**

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej na adres przedstawiciela ubezpieczyciela Europ Assistance Polska Sp. z o.o. „Dział Jakości”, ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa
  - 2) telefonicznie pod numerem telefonu + 48 22 264 49 00,



- 3) w formie elektronicznej za pomocą e-maila wysłanego na następujący adres poczty elektronicznej ubezpieczyciela: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl),
- 4) osobiście u przedstawiciela ubezpieczyciela tj. w siedzibie Europ Assistance Polska Sp. z o.o. przy ul. Wołoskiej 5 w Warszawie w formie ustnej do protokołu lub na piśmie doręczonym osobiście.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Klient będący osobą fizyczną uprawniony jest nadto do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Konsumenci mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy (informacje dostępne na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje dostępne na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
7. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta przez Internet, konsument będący stroną tej umowy może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> Za działanie platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej ubezpieczyciela to: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl)
8. 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, uposażonego lub innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia
10. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution z siedzibą w Paryżu we Francji oraz Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

## ROSZCZENIA REGRESOWE

### § 13

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. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 14

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na odległość przez Ubezpieczającego będącego konsumentem, Ubezpieczający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub jeżeli jest to termin późniejszy, od dnia doręczenia Ubezpieczającemu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia zostało wysłane.
2. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność ubezpieczeniową.
3. Z tytułu odstąpienia od Umowy ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 15

1. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Uposażonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia oraz Ubezpieczycielem jest język polski.
2. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych Warunków Ubezpieczenia wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
3. Wszelkie zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy ubezpieczenia mogą być skutecznie dokonywane przez strony Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej lub drogą elektroniczną lub telefonicznie.
4. Strony zobowiązują się wzajemnie do informowania o zmianie adresów, w tym adresów korespondencyjnych.
5. Umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszych warunków ubezpieczenia zawierane są na prawie polskim. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych ogólnych warunkach mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
6. 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, Uposażonego lub innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
7. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Korespondencja dla Ubezpieczyciela związana z wykonaniem umowy ubezpieczenia powinna być kierowana na adres jego przedstawiciela tj. Europ Assistance Polska Sp. z o.o., ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa.
9. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 15.06.2022 roku.