

Informacja do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Lexus Eurocare Extension zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji/postanowienia wzorca umownego	Nr zapisu oraz nr strony wzorca umownego
1. przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 3 ust. 1, § 5,
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 6 ust. 5-6, § 7,

Warunki ubezpieczenia LEXUS EURO ASSISTANCE EXTENSION

§ 1 Postanowienia ogólne

Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia, zwanych dalej „warunkami”, AGA International S.A. Oddział w Polsce zwany dalej „Ubezpieczycielem”, udzielać będzie ochrony ubezpieczeniowej w zakresie programu „LEXUS EURO ASSISTANCE EXTENSION” na rzecz uprawnionych, wskazanych przez TOYOTA Motor Poland Co. Ltd Sp. z o.o. jako „Ubezpieczającego”.

§ 2 Zakres terytorialny

Zakres terytorialny ochrony ubezpieczeniowej assistance w ramach programu „Lexus Euro Assistance Extension” obejmuje następujące kraje: Andora, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina*, Bułgaria*, Ceuta, Chorwacja, Cypr, Czechy, Czarnogóra*, Dania, Estonia, Finlandia, Francja (Europa) i Korsyka, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Islandia*, Irlandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia*, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Polska, Portugalia, San Marino, Rumunia*, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Szwajcaria, Turcja* (część europejska), Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy.

* Jakość usług w wymienionych krajach może być różna, w zależności od lokalnych warunków.

§3 Przedmiot ochrony ubezpieczeniowej. Definicje

1. Przedmiotem ubezpieczenia są wskazane w niniejszych warunkach świadczenia w postaci pomocy udzielanej kierowcy i pasażerom ubezpieczonego pojazdu w związku z awarią, wypadkiem oraz kradzieżą pojazdu.
2. Przez pojęcie „**kierowca**” rozumie się każdą osobę upoważnioną przez właściciela pojazdu, kierującą pojazdem w czasie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczyciela,
3. Przez pojęcie „**pasażer**” rozumie się każdą osobę przewożoną pojazdem w czasie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczyciela, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
4. Przez pojęcie „**uprawniony**” rozumie się każdego wyżej określonego kierowcę i pasażera.
5. Przez pojęcie „**pojazd**” rozumie się samochód osobowy, samochód ciężarowo–osobowy oraz samochód ciężarowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony marki LEXUS, zaopatrzone w polskie znaki rejestracyjne. Liczba osób zajmujących miejsce w pojeździe nie może przekroczyć liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu (maksimum do 7 miejsc), a obciążenie pojazdu nie może przekroczyć jego dopuszczalnej ładowności. Ubezpieczeniem mogą być objęte pojazdy, które w momencie rozpoczęcia ochrony ubezpieczenia są starsze niż 3 lata i nie starsze niż 10 lat. Wiek pojazdu liczony jest od daty wydania samochodu pierwszemu właścicielowi.
6. Przez pojęcie „**pojazd zarobkowy**” rozumie się pojazd służący do zarobkowego przewozu pasażerów (taksówka osobowa) lub towarów (pojazd eksploatowany przez firmę transportową i spedycyjną), lub służący innej działalności zarobkowej (nauka jazdy, wynajem krótkoterminowy samochodów), lub pojazd

eksploatowany przez; organy administracji państwowej, celnej, policję, wojsko, a także jako karetka sanitarna i wóz pogrzebowy.

7. Przez pojęcie „**awaria**” rozumie się każdy przypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych pojazdu, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego lub elektronicznego powodujący unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu. Pojęcie awaria obejmuje również przypadki wyszczególnione poniżej:

- brak paliwa
- zatankowanie niewłaściwego paliwa
- rozładowanie akumulatora
- utrata powietrza w oponie
- utrata kluczyków pojazdu lub ich zatrzaśnięcie wewnątrz pojazdu.

8. Przez pojęcie „**wypadek**” rozumie się sytuację, w której pojazd nie jest zdolny do użytkowania na drogach publicznych wskutek kolizji drogowej lub zderzenia z innym pojazdem albo z innymi przedmiotami, które nie stanowi kolizji drogowej.

9. Przez pojęcie „**kradzież**” rozumie się kradzież z włamaniem określoną w art. 279 k.k., kradzież z użyciem przemocy określoną w art. 280 k.k., tzw. rozbój, zabór w celu krótkotrwałego użycia określony w art. 289 k.k., a także kradzież pojazdu określoną w art. 278 k.k. , części pojazdu lub jego wyposażenia, jeżeli kradzież ta uniemożliwia dalszą bezpieczną jazdę.

10. Przez pojęcie „**unieruchomienie**” rozumie się taki stan pojazdu, dopuszczonego do ruchu na drogach publicznych i posiadającego ważne badania techniczne, który powstał na skutek awarii lub wypadku uniemożliwiającego jego dalsze, bezpieczne użytkowanie na drogach publicznych.

11. Przez pojęcie „**pojazd unieruchomiony**” rozumie się pojazd dopuszczony wcześniej do ruchu na drogach publicznych i posiadający ważne badania techniczne, który z powodu stanu, w jakim się znalazł w wyniku awarii lub wypadku, nie może być użytkowany zgodnie z przepisami ruchu drogowego.

12. Przez pojęcie „**miejsce zamieszkania**” rozumie się adres właściciela lub użytkownika pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazany przez uprawnionego w momencie zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego.

13. Przez pojęcie „**Operator**” rozumie się Mondial Assistance Sp. z o.o. będącą wyłącznym przedstawicielem Ubezpieczyciela, upoważnionym do organizacji i realizacji świadczeń wynikających z niniejszej umowy.

14. Przez pojęcie „**zdarzenie ubezpieczeniowe**” rozumie się awarię zdefiniowaną w punkcie 7., wypadek zdefiniowany w punkcie 8., kradzież zdefiniowaną w punkcie 9.

§4 Okres obowiązywania

1. Ubezpieczenie może być zawarte na okres jednego roku lub dwóch lat i zaczyna obowiązywać nie wcześniej niż z dniem wygaśnięcia ochrony Lexus Euro Assistance dla samochodów będących na gwarancji producenta.
2. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również uprawniony lub jego spadkobiercy.
3. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą zgodnie z terminem wskazanym we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. W razie wątpliwości przyjmuje się, iż zawarcie umowy następuje w momencie

otrzymania przez Ubezpieczającego dokumentu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu przez niego składki.

4. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z regulacją Kodeksu cywilnego RP w tym zakresie i postanowieniami OWU.
5. Jeśli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres nie dłuższy, niż sześć miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w dowolnym momencie przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia. Za datę odstąpienia od umowy ubezpieczenia uważa się datę otrzymania przez Ubezpieczyciela pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
6. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 30 dni, Ubezpieczający ma prawo wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdym czasie bez podania przyczyn poprzez przesłanie wypowiedzenia na piśmie do Ubezpieczyciela. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

§5 Zakres świadczeń

W przypadku awarii, wypadku lub kradzieży pojazdu zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje następujące świadczenia:

1. Świadczenia dotyczące pojazdu

1.1. Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia

Usprawnienie unieruchomionego pojazdu na miejscu zdarzenia przez pomoc drogową wysłaną przez Operatora. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów części zamiennych.

W przypadku braku paliwa zorganizowany zostanie bezpłatny dowóz odpowiedniego paliwa, zalecanego przez producenta pojazdu. Koszty paliwa pokrywane są przez użytkownika pojazdu.

1.2. Transport pojazdu i pasażerów

1.2.1. Jeżeli naprawa na miejscu zdarzenia nie powiedzie się, unieruchomiony pojazd zostaje odholowany do najbliższego dealera Lexus. Holowanie dotyczy także ciągniętej przez pojazd przyczepy. Operator zapewni uprawnionym transport do dealera LEXUS, gdzie naprawiany będzie pojazd. W przypadku, gdy nie istnieje możliwość dostarczenia unieruchomionego pojazdu bezpośrednio do najbliższego dealera Lexus, Operator zabezpieczy pojazd na parkingu strzeżonym. Limit na to świadczenie wynosi 190 PLN.

1.2.2. W przypadku, gdy unieruchomienie pojazdu wystąpiło na autostradzie poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i kierowca korzysta z pomocy specjalistycznych służb drogowych, nie działających na zlecenie Operatora, koszty transportu pokrywa we własnym zakresie. Koszty te są zwracane przez Ubezpieczyciela po powrocie do kraju w terminie 30 dni, po przedłożeniu oryginalnych, imiennych rachunków. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów części zamiennych.

1.2.3. Jeżeli unieruchomienie wystąpiło na terenie jednego z krajów nie dysponujących siecią dealerską Lexus, pojazd należy przetransportować kolejną lub lawetą do tej stacji dealerskiej, w której dokonano jego pierwotnego zakupu lub do stacji najbliższej miejscu zamieszkania jego pierwszego użytkownika z Bułgarii, Słowacji, Macedonii, Słowenii, Jugosławii.

2. Świadczenia dla kierowcy i pasażerów pojazdu

2.1. Zakwaterowanie w hotelu

W przypadku wystąpienia unieruchomienia pojazdu i braku możliwości wykonania naprawy w dniu wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, uprawnionym przysługuje organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania w hotelu przez okres nie dłuższy niż 4 dni do wysokości 184 Euro na osobę za dobę. Operator pokrywa koszty i organizuje związane z tym formalności. Operator pokrywa koszty transportu uprawnionych do hotelu. Koszty posiłków (oprócz śniadania) i inne wydatki są pokrywane przez właściciela pojazdu i pasażerów. Zakwaterowanie w hotelu przysługuje uprawnionemu wówczas, gdy pojazd został uprzednio odholowany do dealera Lexus. Usługa ta może być łączona z usługą wynajęcia pojazdu zastępczego jedynie w przypadku braku możliwości zorganizowania pojazdu zastępczego w dniu zgłoszenia przez uprawnionego takiej potrzeby.

2.2. Kontynuacja podróży

W przypadku wystąpienia unieruchomienia pojazdu lub kradzieży pojazdu, Operator zorganizuje i pokryje koszty biletu kolejowego 1-szej klasy dla kierowcy i pasażerów, który umożliwi im kontynuowanie podróży w ramach terytorium obowiązywania programu lub powrót do miejsca zamieszkania użytkownika (w kraju, gdzie pojazd jest zarejestrowany). Jeżeli podróż kolejowa trwałaby ponad 6 godzin, Operator zapewni bilet lotniczy klasy business. Kontynuacja podróży przysługuje uprawnionemu wówczas, gdy pojazd został uprzednio odholowany do dealera Lexus. Usługa ta nie może być łączona z usługą zakwaterowania w hotelu.

2.3. Pojazd zastępczy

W przypadku, gdy pojazd został odholowany przez Operatora, a czas jego naprawy przekracza 24 godziny, lub w razie nieodnalezienia pojazdu w ciągu 48 godzin od jego kradzieży, Operator zorganizuje i pokryje koszty wypożyczenia pojazdu zastępczego na czas trwania prac naprawczych, jednak nie dłużej niż przez okres 5 dni w limicie 173 Euro za 1 dzień (łącznie limit na tę usługę wynosi 865 Euro). Osoba uprawniona do korzystania z pojazdu zastępczego spełni podstawowe wymogi formalne, tzn. będzie posiadała ważne prawo jazdy uprawniające do prowadzenia samochodu osobowego. Operator pokryje koszty wypożyczenia, podstawienia i odbioru wypożyczonego pojazdu. Pojazd zastępczy przysługuje uprawnionemu wówczas, gdy pojazd został uprzednio odholowany do dealera Lexus.

Usługa ta może być łączona z usługą zakwaterowania w hotelu w przypadku braku możliwości zorganizowania pojazdu zastępczego w dniu zgłoszenia przez uprawnionego takiej potrzeby.

2.4. Kierowca zastępczy

W przypadku, kiedy w czasie podróży za granicą użytkownik pojazdu nie jest zdolny do jego prowadzenia, a okoliczność ta zaistniała na skutek wypadku lub choroby kierowcy, pojazd może zostać odprowadzony przez kierowcę zastępczego do miejsca docelowego lub do miejsca zamieszkania uprawnionego. Wszystkie dodatkowe koszty, z wyłączeniem opłacenia kierowcy zastępczego, ponosi uprawniony.

2.5. Odprowadzenie pojazdu

W przypadku, gdy pojazd na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego został odholowany do dealera Lexus, a w przypadku kradzieży pojazd został odnaleziony, i uprawniony korzystał uprzednio z usługi kontynuacji podróży, uprawnionemu przysługuje organizacja i pokrycie kosztów dojazdu po naprawiony pojazd w limicie kosztów biletu kolejowego pierwszej klasy lub biletu lotniczego klasy business w przypadku, gdy podróż pociągiem trwałaby ponad 6 godzin. Na życzenie uprawnionego Operator zorganizuje holowanie pojazdu do miejsca wskazanego przez uprawnionego, przy czym różnicę w kosztach między usługą holowania a kosztem biletu kolejowego lub lotniczego ponosi uprawniony.

2.6. Dostarczenie części zamiennych

W przypadku wystąpienia awarii za granicą i braku potrzebnych części zamiennych, na życzenie klienta Operator odnajdzie i dostarczy te części do dealera Lexus wykonującego naprawę. Koszt części zamiennych jest pokrywany przez użytkownika pojazdu, chyba że warunki gwarancji stanowią inaczej.

2.7. Transport pojazdu do Polski

W przypadku awarii bądź wypadku pojazdu za granicą, w wyniku których naprawa trwa ponad 5 dni, lub gdy pojazd skradziony za granicą zostanie odnaleziony w okresie krótszym niż 30 dni od zgłoszenia kradzieży właściwym organom, uprawnionemu przysługuje organizacja i pokrycie kosztów transportu pojazdu do dealera Lexus najbliższego miejscu zamieszkania uprawnionego.

§6 Postępowanie w razie wypadku lub awarii

1. W celu uzyskania pomocy assistance uprawniony zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić telefonicznie lub telefaksem zaistniały fakt i/lub prośbę o pomoc do otwartej całą dobę centrali Operatora w Warszawie:

Telefon: + 48 22 874 42 40

(telefon ten można wykonać na koszt zwrotny Operatora).

Faks: + 48 22 522 25 45

2. Przy zgłoszeniu należy podać:

a) imię i nazwisko kierowcy,

b) numer rejestracyjny, model i numer nadwozia pojazdu,

c) dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu kontaktowego, krótki opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.

3. W celu uzyskania zwrotu poniesionych przez uprawnionego kosztów należy przesłać dokumenty (rachunki) na następujący adres Operatora:

Mondial Assistance Sp. z o.o.

Dział Likwidacji Szkód

Ul. Domaniewska 50 B

02-672 Warszawa

oraz wskazać numer konta, na które ma być dokonany przelew.

4. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego uprawniony zobowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

5. W przypadku niezastosowania się uprawnionego do postanowień ust. 1-4 Ubezpieczyciel ma prawo zmniejszyć świadczenie do wartości, jaką Ubezpieczyciel poniósłby, gdyby uprawniony postąpił zgodnie z ww. postanowieniami, nawet jeśli poniesione koszty mieszczą się w limitach, o których mowa w § 5.

6. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego uprawniony obowiązany jest, poza zgłoszeniem zdarzenia do Operatora, użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia skutków tego zdarzenia. Jeżeli uprawniony dopuści się rażącego niedbalstwa w wykonywaniu powyższych obowiązków, Operator zmniejszyć świadczenie do wartości, jaką Ubezpieczyciel poniósłby w przypadku realizacji usługi assistance przy zachowaniu przez uprawnionego należytej staranności, chyba że wykonanie całości lub części tej usługi odpowiada w danych okolicznościach zasadom współżycia społecznego bądź względom słuszności.

7. Ubezpieczający lub uprawniony ma prawo do zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego do Operatora od dnia rozpoczęcia okresu ochrony ubezpieczeniowej.
8. Ubezpieczający lub uprawniony zobowiązuje się postępować zgodnie z dyspozycjami Operatora oraz umożliwić Operatorowi dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.
9. Ubezpieczający lub uprawniony ma obowiązek poinformowania Ubezpieczyciela o każdej zmianie danych, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia.
10. Jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek i składka finansowana jest przez uprawnionego, Ubezpieczający jest zobowiązany doręczyć uprawnionemu warunki umowy przed wyrażeniem zgody przez uprawnionego na finansowanie kosztu składki ubezpieczeniowej.

§7 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

1. Świadczenia wynikające z niniejszych warunków ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli unieruchomienie pojazdu było następstwem:

- a) wszelkich usterek technicznych wynikłych z winy klienta,
- b) przeróbek dokonanych bez zgody i wiedzy dealera Lexus,
- c) użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
- d) aktywnego udziału ubezpieczonego pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach,
- e) winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa kierowcy lub współpasażerów,
- f) wydarzeń będących rezultatem działań wojennych, zamieszek, aktów terroru, reakcji jądrowej skażenia radioaktywnego, wycieków, zanieczyszczeń lub skażeń, epidemii lub pandemii, trzęsień ziemi lub niezwykle warunków atmosferycznych, albo działaniem tak zwanej siły wyższej,
- g) umyślnego nieprzestrzegania prawa obowiązującego w kraju, w którym użytkownik się znajduje,
- h) popełnienia przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Karny, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego, lub ich usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Karny Skarbowy, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Wykroczeń, lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów,
- i) kierowania przez uprawnionego pojazdem po spożyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
- j) umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub próby popełnienia samobójstwa (stosuje się do uprawnionego),
- k) aktywnego udziału któregośkolwiek z uprawnionych w strajkach, rozruchach, aktach terroryzmu lub sabotażu, z wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielania pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie
- l) zdarzeń zaistniałych przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

2. W przypadku kradzieży pojazdu, uprawnionemu przysługuje prawo do skorzystania z jednej z opcji opisanej w §5 pkt. 2.2 lub 2.3.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych będące skutkiem unieruchomienia pojazdu.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń, jeżeli jest to spowodowane czynnikami niezależnymi od Operatora: strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzją władz administracyjnych.

5. Operator nie odpowiada za ładunek pojazdów objętych pomocą i/lub ładunek przyczep, w tym przyczep kempingowych.

6. Dla pojazdów zarobkowych takich jak: taksówki, nauka jazdy, pomoc assistance ograniczona jest tylko i wyłącznie do naprawy na miejscu zdarzenia lub odtransportowania unieruchomionego pojazdu do najbliższego dealera Lexus.

7. Operator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić odpowiedni samochód, ale nie bierze odpowiedzialności za problemy wynikające z braku lokalnych możliwości lub zaniedbań firmy wynajmu samochodów, odpowiedzialnej za podstawienie samochodu zastępczego.

Operator nie pokrywa kosztów paliwa i opłat za autostrady, jak i wszystkich innych dodatkowych kosztów.

8. Jakość świadczonych przez Operatora usług w następujących krajach: Bośnia Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Macedonia, Malta, Niemcy, Rumunia, Słowacja, Turcja (część europejska), Węgry może być różna, w zależności od warunków lokalnych.

9. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje pokrycia:

a) kosztów typowych, planowanych przeglądów i kontroli technicznych pojazdu,

b) wydatków związanych z podróżą samochodem pokrywanych zwykle przez uprawnionego, jak koszt paliwa, opłaty drogowe lub dodatkowe koszty związane z pobytem w hotelu (za korzystanie z telefonu hotelowego, minibaru, sauny, płatnej telewizji etc.),

c) kosztów wynikających z utrzymywania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta,

d) wszelkich innych wydatków poniesionych bez uprzedniego uzgodnienia z Operatorem,

e) wszelkich strat powstałych bezpośrednio lub pośrednio w związku z unieruchomieniem pojazdu, jak utrata zarobków czy koszty rezygnacji z udziału w zaplanowanych wydarzeniach.

§8 Postanowienia końcowe

1. Z dniem realizacji przez Ubezpieczyciela usługi assistance, roszczenie uprawnionego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wykonanej usługi assistance.

2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia uprawnionego przeciwko osobom, z którymi uprawniony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego, uprawnionego bądź jego spadkobierców, z wyjątkiem zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
4. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający, uprawniony bądź jego spadkobiercy mogą złożyć do Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa w formie:
 - a) ustnej – telefonicznie na numer telefonu: 22 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) albo osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - b) pisemnej - przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - c) elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
5. Dyrekcja AGA International S.A. Oddział w Polsce rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamacje odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
7. Składającemu reklamacje przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AGA International S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej.
8. Ubezpieczającemu, uprawnionemu bądź jego spadkobiercom przysługuje prawo do wnioskowania o pozasądowe rozstrzygnięcia sporu z Ubezpieczycielem przez Rzecznika Finansowego.
- 9.

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja

+48 22 333-73-27 - Recepcja

fax +48 22 333-73-29

www.rf.gov.pl**Infolinia Konsumentcka**

Infolinia prowadzona przez Federację Konsumentów

telefon: 800 007 707 (od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-17:00)

e-mail: info@federacja-konsumentow.org.pl

10. Za zgodą obu stron, do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
11. Wszelkie zmiany umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
12. Do realizacji postanowień niniejszych OWU w imieniu i na rachunek Ubezpieczyciela uprawnione jest Operator.
13. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz obowiązujących powszechnie aktów prawnych.
14. Prawem właściwym dla niniejszego OWU jest prawo polskie.
15. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, uprawnionym bądź jego spadkobiercami jest język polski.
16. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia można rozwiązać polubownie za pośrednictwem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Sądu Polubownego przy Rzeczniku Finansowym, co wymaga zgody UBEZPIECZYCIELA.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Departament Ochrony Klientów

Pl. Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

tel. 22 26 24 054

sad.polubowny@knf.gov.pl

www.knf.gov.pl

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Finansowym

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja

+48 22 333-73-27 - Recepcja

fax +48 22 333-73-29

www.rf.gov.pl

17. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być UBEZPIECZYCIEL, tj. AGA International S.A. z siedzibą w Paryżu Oddział w Polsce zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000189340, NIP 107-00-00-164, z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewska 50B. Klientowi przysługuje prawo wyboru właściwego sądu powszechnego, może to być sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, uprawnionego bądź jego spadkobierców.
18. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy uprawnionego.
19. Niniejsze OWU przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce, nr U/049/2015 z dnia 21 grudnia 2015 r. i wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2016 r.

