

INFORMACJA DO OGÓLNYCH  
WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej  
i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Nr zapisu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 3
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 ust. 7, § 4

§ 1. Postanowienia Ogólne

- Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, zwany dalej ubezpieczycielem, zawiera umowy ubezpieczenia z ubezpieczającymi i zapewnia ochronę ubezpieczeniową osobom ubezpieczonym lub użytkownikom pojazdu.
- Jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek i składka finansowana jest przez ubezpieczonego, ubezpieczający jest zobowiązany doreczyć ubezpieczonemu warunki umowy przed wyrażeniem zgody przez ubezpieczonego na finansowanie kosztu składki ubezpieczeniowej.
- Administratorem danych osobowych ubezpieczonego jest AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 50B. ubezpieczony ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania, żądania zaprzestania przetwarzania danych oraz do wniesienia sprzeciwu na warunkach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Celem przetwarzania danych osobowych jest należyte wykonywanie usług Assistance świadczonych na podstawie umowy ubezpieczenia.

§ 2. Definicje

- Akt wandalizmu** - umyślne zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu przez osoby trzecie.
- Awaria** - nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy elementu lub zespołu pojazdu, spowodowane przyczyną wewnętrzną pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, jak również przebiecie opony, zatrześnięcie, złamanie lub zagubienie kluczyków, rozładowanie akumulatora oraz uszkodzenie lub awarię pasów bezpieczeństwa.
- Centrum operacyjne** - AWP Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B (02-672), do którego ubezpieczony lub inny użytkownik pojazdu

zobowiązany jest zgłosić wypadek ubezpieczeniowy pod numerem telefonu: (22) 563 12 35 lub 383 22 35.

- Dokument ubezpieczenia** - certyfikat z nadanym przez ubezpieczyciela indywidualnym numerem, potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia (polisa).
  - Kierowca** - osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania pojazdem, upoważniona do jego używania i kierująca nim w chwili wypadku ubezpieczeniowego.
  - Okres ochrony ubezpieczeniowej** - maksymalnie 36-miesięczny okres, na jaki ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej, wskazany w dokumencie ubezpieczenia.
  - Pojazd** - wskazany w dokumencie ubezpieczenia samochód osobowy lub osobowo - ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3 i pół tony (3,5t), w wieku do 12 lat i o przebiegu nie większym niż 250.000 km w chwili zawarcia ubezpieczenia, liczbie miejsc pasażerskich nie większej niż 9 (wraz z kierowcą), zaopatrzone w polskie znaki rejestracyjne, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych.
- Komentarz:**  
Pojazdem nie jest pojazd do nauki jazdy, pojazd zastępczy, taksówka, pojazd uprzywilejowany, pojazd specjalny, pojazd używany w wyścigach lub rajdach, pojazd zmodyfikowany o konstrukcji odbiegającej od specyfiki podanej przez producenta, oprócz modyfikacji koniecznej w samochodzie osobowym homologowanym jako ciężarowy.
- Pojazd zastępczy** - samochód klasy A, zorganizowany przez centrum operacyjne na czas naprawy pojazdu.
  - Siła wyższa** - zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia zdarzenie, które uniemożliwia lub powoduje opóźnienie wykonania świadczenia przez ubezpieczyciela.
  - Ubezpieczający** - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem i zobowiązana do opłaty składki ubezpieczeniowej.
  - Ubezpieczony** - właściciel pojazdu, na rzecz którego zawarto umowę ubezpieczenia, wskazany na dokumencie ubezpieczenia.
  - Ubezpieczyciel** - AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B (02-672).
  - Unieruchomienie** - stan pojazdu uniemożliwiający jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.
  - Usługi assistance** - usługi polegające na udzieleniu pomocy ubezpieczonemu lub użytkownikowi pojazdu; naprawa na miejscu, holowanie do najbliższego warsztatu naprawczego, pojazd zastępczy.
  - Użytkownik pojazdu** - osoba używająca pojazdu, z upoważnienia ubezpieczonego, w momencie powstania wypadku ubezpieczeniowego.

- Warsztat naprawczy** - to najbliższa miejscu wypadku ubezpieczeniowego autoryzowana stacja obsługi danej marki pojazdu, warsztat prowadzący naprawy blacharsko - lakiernicze albo inny zakład naprawczy wskazany przez centrum operacyjne lub przez użytkownika pojazdu, o ile znajduje się bliżej.
- Wypadek ubezpieczeniowy** - unieruchomienie pojazdu mające miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, innych państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Liechtensteinu, Norwegii i Szwajcarii, w wyniku awarii lub przebiecia opony lub braku paliwa albo zatankowania do pojazdu jego niewłaściwego rodzaju.

§ 3. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów pomocy udzielonej przez centrum operacyjne na rzecz ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu w razie wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego.
- Zakresem ubezpieczenia objęte są organizacja i pokrycie przez centrum operacyjne kosztów następujących świadczeń:
  - naprawa pojazdu na miejscu;
  - transport pojazdu do najbliższego warsztatu naprawczego;
  - wynajem pojazdu zastępczego.

**Naprawa pojazdu na miejscu**

W przypadku unieruchomienia na skutek:

- Awarii - centrum operacyjne organizuje i pokrywa koszt naprawy pojazdu na miejscu wypadku ubezpieczeniowego, z wyjątkiem kosztu części zamiennych użytych do tej naprawy.
- Braku paliwa - centrum operacyjne organizuje i pokrywa koszt dostarczenia paliwa w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej czynnej stacji paliw. Centrum operacyjne nie pokrywa kosztów dostarczonego paliwa.

**Transport pojazdu do najbliższego warsztatu naprawczego**

W przypadku zatankowania do pojazdu niewłaściwego rodzaju paliwa lub awarii, która nie kwalifikuje się do skutecznej naprawy na miejscu - centrum operacyjne organizuje i pokrywa koszt transportu pojazdu z miejsca unieruchomienia do najbliższego warsztatu naprawczego. Limit odpowiedzialności ubezpieczyciela za koszty transportu pojazdu wynosi 500 PLN.

**Komentarz:**

Jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpił na autostradzie i ubezpieczony lub użytkownik pojazdu korzysta z pomocy specjalnych służb drogowych, koszty tej pomocy pokrywa we własnym zakresie. Koszty te są zwracane przez centrum operacyjne w terminie 30 dni po przedłożeniu dowodów ich zapłaty wraz z opisem wypadku ubezpieczeniowego, w ramach

Worldwide Partners



limitu odpowiedzialności ubezpieczyciela i niniejszych warunków ubezpieczenia.

#### Wynajem pojazdu zastępczego

W przypadku zaistnienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej awarii lub zatankowania do pojazdu niewłaściwego rodzaju paliwa, gdy udzielono świadczenia wskazanego w treści § 3 ust. 2 pkt. 2), a naprawa pojazdu nie zakończy się w dniu wypadku ubezpieczeniowego, ubezpieczony lub użytkownik pojazdu ma prawo do wynajmu pojazdu zastępczego klasy A. Świadczenie to jest organizowane przez centrum operacyjne wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Centrum operacyjne pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego przez okres naprawy pojazdu w warsztacie naprawczym, jednak nie dłużej niż przez 3 doby oraz koszty podstawienia i odbioru pojazdu zastępczego, zaś nie pokrywa kosztów paliwa, ubezpieczenia oraz opłat za autostrady i parkingi, a także kosztów wniesienia zabezpieczenia, depozytu w postaci kaucji lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu.

#### § 4. Wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące zdarzenia:

- 1) spowodowane wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu;

#### Komentarz:

Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli ubezpieczający, ubezpieczony lub inny użytkownik pojazdu spowodował wypadek ubezpieczeniowy umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej lub spełnienie świadczenia odpowiada

w danych okolicznościach względem słuszności.

- 2) powstałe na skutek popełnienia przez ubezpieczającego, ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu obowiązujących na terenie kraju wypadku ubezpieczeniowego przepisów prawa karnego, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego lub ich usiłowania w rozumieniu obowiązujących na terenie kraju wypadku ubezpieczeniowego przepisów prawa skarbowego, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu obowiązujących na terenie kraju wypadku ubezpieczeniowego przepisów dotyczących traktowania wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących na terenie kraju wypadku ubezpieczeniowego przepisów prawa (z wyłączeniem przepisów kodeksu drogowego);
- 3) powstałe przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia;

- 4) powstałe wskutek kolizji pojazdu z innym pojazdem, osobą, zwierzęciem, rośliną lub elementem architektury;
  - 5) powstałe wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu;
  - 6) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
  - 7) spowodowane katastrofami naturalnymi, działaniem żywiołów: trzęsieniem ziemi, nagłą zmianą temperatury, powodzią, huraganem, pożarem, wybuchem, wyładowaniem atmosferycznym;
  - 8) spowodowane opóźnieniem lub brakiem świadczenia ubezpieczyciela wskutek strajków, niepokoi społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego, siły wyższej, a także ograniczeniami w ruchu lądowym, morskim, powietrznym na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 9) powstałe wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 10) zaistniałe wskutek niedokonania naprawy pojazdu, zaleconej po wcześniejszej awarii przez centrum operacyjne lub warsztat naprawczy;
  - 11) powstałe wskutek kierowania pojazdem bez wymaganych prawem uprawnień albo w przypadku czasowego lub stałego zatrzymania wymaganych dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdem;
  - 12) wynikające z aktywnego udziału pojazdu w rajdach, wyścigach samochodowych i innego rodzaju zawodach sportowych;
  - 13) spowodowane przez kierowcę po zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających;
  - 14) spowodowane przez kierowcę będącego w stanie nietrzeźwości, ocenianego według przepisów obowiązujących w kraju wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego;
  - 15) spowodowane aktami wandalizmu.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
- 1) kosztów zwykle opłacanych przez ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu: kosztów paliwa, opłat za autostradę, badań technicznych, opłat za prom, opłat celnych, mandatów, składek ubezpieczeniowych;
  - 2) kosztów poniesionych w związku z zaistnieniem wypadku ubezpieczeniowego, bez wcześniejszego porozumienia z centrum operacyjnym lub bez jego zgody;
  - 3) kosztów wynikających z nieumiejętnego utrzymania i eksploatacji pojazdu;
  - 4) kosztów wynikających z normalnego zużycia pojazdu lub jego elementów;
  - 5) korzyści utraconych przez ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym;
  - 6) kosztów wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
  - 7) kosztów materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy pojazdu, napraw serwisowych pojazdu, wszelkiej diagnostyki pojazdu wykonywanej przez warsztat naprawczy;
  - 8) kosztów zakupienia lub dorobienia kluczy do pojazdu, kosztów zakupienia opon, pasów bezpieczeństwa;
  - 9) kosztów wynikających z uszkodzeń mechanicznych znanych ubezpieczającemu w chwili zawierania umowy ubezpieczenia;
  - 10) kosztów wynikających z utrzymania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji pojazdu niezgodnej z zaleceniami jego producenta;
  - 11) kosztów wynikających z kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe w trakcie jego transportu;
  - 12) kosztów powstałych na skutek kradzieży pojazdu lub elementu jego wyposażenia i uszkodzeń akcesoriów dodatkowych;
  - 13) wszelkich kosztów pośrednich, które ubezpieczony lub użytkownik pojazdu był zmuszony ponieść w związku z unieruchomieniem pojazdu.

#### § 5. Okres ochrony ubezpieczeniowej i czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela

1. 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. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z regulacjami Kodeksu cywilnego Rzeczypospolitej Polskiej w tym zakresie, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz postanowieniami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się w dniu oznaczonym w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ochrony ubezpieczeniowej, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki przez ubezpieczającego.
3. W każdym przypadku odpowiedzialność ubezpieczyciela kończy się z upływem okresu ochrony ubezpieczeniowej.
4. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego

Worldwide Partners



będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której ubezpieczający jest konsumentem, termin, w którym ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia ubezpieczającemu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów o ochronie konsumentów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia zostało wysłane do ubezpieczyciela. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim zakład ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
6. 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.
7. 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.

## § 6. Składka ubezpieczeniowa

1. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za okres trwania ochrony ubezpieczeniowej na podstawie taryfy składek ubezpieczyciela, obowiązujących w dniu zawarcia umowy. Składka jest ustalana w złotych polskich.
2. Składka jest opłacana jednorazowo w złotych polskich (PLN).
3. Składka powinna być zapłacona najpóźniej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że strony umówią się inaczej. Nieopłacenie składki w terminie określonym w umowie ubezpieczenia powoduje wygaśnięcie umowy z końcem dnia, w którym przypadła płatność tej składki. Opłacenie składki w wysokości mniejszej niż ustalona w umowie ubezpieczenia jest traktowane jak nieopłacenie składki w terminie.
4. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje

- ubezpieczycielowi wyłącznie przeciw ubezpieczającemu.
5. Jeżeli ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie, ubezpieczyciel może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym, zawiadamiając o tym jednocześnie ubezpieczającego, i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność.
6. W wypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Za datę odstąpienia od umowy ubezpieczenia uważa się datę otrzymania przez ubezpieczyciela wniosku o odstąpienie, z wyjątkiem § 5 ust. 5.
7. Wysokość składki podlegającej zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia. Zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia następuje na pisemny wniosek ubezpieczającego.

## § 7. Prawa i obowiązki

1. Ubezpieczający lub ubezpieczony ma prawo do zgłoszenia wypadku ubezpieczeniowego do centrum operacyjnego od dnia rozpoczęcia okresu ochrony ubezpieczeniowej.
2. Użytkownik pojazdu po zgłoszeniu do centrum operacyjnego wypadku ubezpieczeniowego zobowiązuje się postępować zgodnie z otrzymanymi dyspozycjami centrum operacyjnego, umożliwić centrum operacyjnemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.
3. Ubezpieczający ma obowiązek poinformowania ubezpieczyciela o każdej zmianie danych, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia.
4. Ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, zorganizować i pokryć koszty usług assistance, za pośrednictwem centrum operacyjnego, w razie wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej a ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę.
5. Ubezpieczyciel udziela ubezpieczonym informacji o ich prawach i obowiązkach wynikających z OWU.

## § 8. Sposób postępowania w razie zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego

W razie zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego, użytkownik pojazdu (lub inna osoba działająca w ich imieniu) jest zobowiązany, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, skontaktować się telefonicznie z czynnym przez całą dobę centrum operacyjnym i podać:

- 1) swoje imię i nazwisko;
- 2) numer dokumentu ubezpieczenia;
- 3) dane pojazdu: marka, rok produkcji, numer rejestracyjny, numer VIN;
- 4) dokładne dane dotyczące miejsca zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego;

- 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
- 6) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy oraz na żądanie okazać dokument ubezpieczenia, prawo jazdy kierowcy, dowód rejestracyjny pojazdu.

## § 9. Postanowienia końcowe

1. Pomoc ubezpieczonemu lub użytkownikowi pojazdu, w związku ze zaistnieniem wypadku ubezpieczeniowego, jest udzielana w ramach przepisów państwowych kraju, w którym jest ona świadczona lub w ramach przepisów międzynarodowych.
2. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia ubezpieczyciela, ubezpieczającego, ubezpieczonego, użytkownika pojazdu bądź ich spadkobierców, z wyjątkiem zgłoszenia wypadku ubezpieczeniowego, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
3. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, ubezpieczający, ubezpieczony, użytkownik pojazdu bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa w formie:
  - 1) ustnej - telefonicznie na numer telefonu: 22 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) albo osobiście do protokołu w siedzibie ubezpieczyciela;
  - 2) pisemnej - przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie ubezpieczyciela;
  - 3) elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
4. AWP P&C 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.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
6. Składającemu reklamację 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 AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie i nie później, niż w terminie 30 dni od jej otrzymania, i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej.
7. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, użytkownikowi pojazdu bądź ich spadkobiercom przysługuje prawo

Worldwide Partners



do wnioskowania o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

8. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub użytkownikiem pojazdu bądź ich spadkobiercom przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskami o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

### **Biurowisko 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](http://www.rf.gov.pl)

### **Infolinia Konsumentów**

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](mailto:info@federacja-konsumentow.org.pl)

9. Za zgodą obu stron, do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
10. Wszelkie zmiany umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
11. Do realizacji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rachunek ubezpieczyciela uprawnione jest centrum operacyjne.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy obowiązujących powszechnie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz innych obowiązujących powszechnie aktów prawnych.
13. Prawem właściwym dla niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
14. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy ubezpieczycielem, ubezpieczającym, ubezpieczonym, użytkownikiem pojazdu bądź ich spadkobiercami jest język polski.
15. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być ubezpieczyciel, tj. AWP P&C S.A. 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, ubezpieczonego, użytkownika pojazdu.
16. 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 użytkownika pojazdu.
17. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, nr U/028/2018 z dnia 21 grudnia 2018 r. i wchodzi w życie z tym dniem.

W przypadku zajścia wypadku ubezpieczeniowego skontaktuj się z centrum operacyjnym AWP P&C Polska, pod następującymi numerami telefonów:  
+ 48 22 563 12 35 lub + 48 22 383 22 35

Worldwide Partners

**Allianz** 