

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA POMOC W
PODRÓŻY POJAZDEM (Lexus Select)**
zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Nr zapisu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia
1. przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 4, § 3 w zw. z § 2 ust. 2, 7, 13, 17, 18
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 ust. 7 (Komentarz), § 4 § 7 ust. 2

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
POMOC W PODRÓŻY POJAZDEM
(Lexus Select)

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia assistance, zwanej dalej UMOWĄ UBEZPIECZENIA, zawartej pomiędzy AGA INTERNATIONAL S.A. Oddział w Polsce, zwaną dalej UBEZPIECZYCIEM a Wagas S.A. zwaną dalej UBEZPIECZAJĄCYM, na rzecz jego klientów, zwanych UBEZPIECZONYMI.
2. Na podstawie niniejszych OWU UBEZPIECZYCIEL zapewnia UBEZPIECZONYM ochronę w zakresie pomocy w razie UNIERUCHOMIENIA POJAZDU.
3. Wymienione w niniejszych OWU USŁUGI ASSISTANCE są świadczone przez UBEZPIECZYCIELA za pośrednictwem CENTRUM OPERACYJNEGO.
4. Wymienione w niniejszych OWU USŁUGI ASSISTANCE są świadczone wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek i składka finansowana jest przez UBEZPIECZONEGO, UBEZPIECZAJĄCY jest zobowiązany doręczyć UBEZPIECZONEMU warunki umowy przed wyrażeniem zgody przez UBEZPIECZONEGO na finansowanie kosztu składki ubezpieczeniowej.
6. Administratorem danych osobowych UBEZPIECZONEGO jest AGA INTERNATIONAL S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 50 B. 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 UMOWY UBEZPIECZENIA.
7. UBEZPIECZAJĄCY zobowiązuje się:
 - 1) doręczenia UBEZPIECZONEMU niniejszych OWU. Obowiązek ten powinien zostać wykonany przez UBEZPIECZAJĄCEGO przed wyrażeniem przez UBEZPIECZONEGO zgody na przystąpienie do UMOWY UBEZPIECZENIA lub przed wyrażeniem przez UBEZPIECZONEGO zgody na finansowanie składki ubezpieczeniowej, jeżeli UBEZPIECZAJĄCY ustalił z UBEZPIECZONYM, że składka ma być finansowana przez

UBEZPIECZONEGO. Jeśli UBEZPIECZONY zgłosi UBEZPIECZYCIELOWI takie żądanie, OWU zostaną przekazane UBEZPIECZONEMU również bezpośrednio przez UBEZPIECZYCIELA, co jednak nie uchybia obowiązkowi UBEZPIECZAJĄCEGO wskazanemu w zdaniu poprzednim.

- 2) doręczenia UBEZPIECZONEMU informacji, o której mowa w art. 17 ustawy o działalności reasekuracyjnej i ubezpieczeniowej.
 - 3) przekazywanie niezwłocznie UBEZPIECZONYM skierowanej do nich i związanej z UMOWĄ UBEZPIECZENIA korespondencji otrzymanej od UBEZPIECZYCIELA; korespondencję uważa się za przekazaną UBEZPIECZONEMU z dniem przekazania przez UBEZPIECZAJĄCEGO.
 - 4) przekazywanie UBEZPIECZYCIELOWI korespondencji składanej przez UBEZPIECZONYCH do UBEZPIECZYCIELA; oświadczenia bądź korespondencję UBEZPIECZYCIELA uważa się za przekazane UBEZPIECZYCIELOWI dopiero z dniem ich otrzymania przez UBEZPIECZYCIELA.
8. UBEZPIECZAJĄCY ponosi wobec UBEZPIECZYCIELA odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez UBEZPIECZYCIELA na skutek uchybienia przez UBEZPIECZAJĄCEGO obowiązkowi wskazanym w ust. 7 – jeśli na skutek tego uchybienia UBEZPIECZYCIEL był zmuszony do wypłaty z UMOWY UBEZPIECZENIA świadczenia wyższego niż świadczenie, które zostałyby wypłacone, gdyby takie uchybienie nie miało miejsca.

§ 2. DEFINICJE

1. **AKT WANDALIZMU** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie POJAZDU.
2. **AUTORYZOWANA STACJA OBSŁUGI** - usługodawca świadczący usługi naprawy i konserwacji pojazdów tej samej marki, co POJAZD, który działa w systemie dystrybucji utworzonym przez dostawcę pojazdów tej samej marki, co POJAZD.
3. **AWARIA** – niesprawność POJAZDU wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego UNIERUCHOMIENIE.

Za AWARIĘ na potrzeby niniejszych OWU uznaje się również: utratę zasilania z akumulatora, wadliwe działanie alarmu lub immobilizera oraz zgubienia kluczyków, uszkodzenia kluczyków lub zatrzaśnięcia kluczyków w POJEŹDZIE.

4. **CENTRUM OPERACYJNE** – Mondial Assistance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 50B (02-672), do którego UBEZPIECZONY zobowiązany jest zgłosić WYPADEK UBEZPIECZENIOWY pod numerem telefonu: (+48 22) 522 27 20.
5. **CERTYFIKAT** – dokument potwierdzający objęcie POJAZDU ochroną w ramach UMOWY UBEZPIECZENIA.
6. **OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ** – wskazany na CERTYFIKACIE okres, na jaki udzielono ochrony ubezpieczeniowej:
 - 1) okres 12 miesięcy lub okres w którym POJAZD przejedzie 30 000 km (w zależności od tego co nastąpi jako pierwsze);albo

- 2) okres 24 miesięcy lub okres w którym POJAZD przejedzie 60 000 km (w zależności od tego co nastąpi jako pierwsze).
7. **POJAZD** – wskazany w CERTYFIKACIE samochód osobowy lub osobowo-ciężarowy marki Lexus lub innej, o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, liczbie miejsc pasażerskich nie większej niż 9 (wraz z kierowcą), zaopatrzony w polskie znaki rejestracyjne, nie starszy niż 7 lat, licząc od daty jego pierwszej rejestracji, 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.

8. **SIŁA WYŻSZA** – zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia zdarzenie, które uniemożliwia lub powoduje opóźnienie wykonania świadczenia przez UBEZPIECZYCIELA.
9. **UBEZPIECZAJĄCY** – Wagas S.A. z siedzibą w Polsce, w Warszawie (00-236) przy ul. Świętojerskiej 5/7.
10. **UBEZPIECZONY** – właściciel POJAZDU lub inny jego UŻYTKOWNIK.
11. **UBEZPIECZYCIEL** – AGA International S.A. Oddział w Polsce, z siedzibą w Polsce, w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 50B.
12. **UMOWA UBEZPIECZENIA** – umowa grupowego ubezpieczenia assistance zawarta pomiędzy UBEZPIECZYCIEM a UBEZPIECZAJĄCYM, na rzecz UBEZPIECZONEGO.
13. **UNIERUCHOMIENIE** – stan POJAZDU uniemożliwiający jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.
14. **USŁUGI ASSISTANCE** – usługi polegające na udzieleniu pomocy UBEZPIECZONEMU; NAPRAWA NA MIEJSCU, TRANSPORT POJAZDU AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO.
15. **UŻYTKOWNIK** – osoba używająca POJAZDU, z upoważnienia UBEZPIECZONEGO, w momencie powstania WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO.
16. **WARSZTAT NAPRAWCZY** – warsztat prowadzący naprawy blacharsko-lakiernicze albo inny zakład naprawczy.
17. **WYPADEK** – zdarzenie, podczas którego POJAZD uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu powodującemu UNIERUCHOMIENIE w wyniku:
- 1) wypadku drogowego lub kolizji z innym pojazdem, osobą, zwierzęciem, rośliną, elementem architektury lub innym przedmiotem;
 - 2) nieumyślnego uszkodzenia przez osoby trzecie.
18. **WYPADEK UBEZPIECZENIOWY** – UNIERUCHOMIENIE POJAZDU mające miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w wyniku WYPADKU, AWARII, uszkodzenia ogumienia POJAZDU, braku paliwa albo jego zamarznięcia lub zatankowania do POJAZDU niewłaściwego rodzaju paliwa.

§ 3. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów USŁUG ASSISTANCE świadczonych przez CENTRUM OPERACYJNE na rzecz UBEZPIECZONEGO w razie wystąpienia WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO.
2. Zakres ubezpieczenia to:
 - 1) NAPRAWA NA MIEJSCU,
 - 2) TRANSPORT POJAZDU DO AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO.

NAPRAWA NA MIEJSCU

W przypadku UNIERUCHOMIENIA na skutek:

- A. AWARII – CENTRUM OPERACYJNE organizuje i pokrywa koszt naprawy POJAZDU na miejscu WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, z wyjątkiem kosztu części zamiennych użytych do tej naprawy,
- B. 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 AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO

W razie wystąpienia WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO niekwalifikującego POJAZD marki Lexus do NAPRAWY NA MIEJSCU – CENTRUM OPERACYJNE organizuje i pokrywa koszt TRANSPORTU POJAZDU do najbliższego miejsca WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI.

W razie wystąpienia WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, niekwalifikującego POJAZD marki innej, niż Lexus, do NAPRAWY NA MIEJSCU – CENTRUM OPERACYJNE organizuje i pokrywa koszt TRANSPORTU POJAZDU do najbliższego miejsca WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI tej samej marki, co POJAZD, lub do innego najbliższego miejsca WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO WARSZTATU NAPRAWCZEGO, nie dalej jednak, niż w promieniu 50 km od miejsca WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO.

3. W przypadku braku możliwości TRANSPORTU POJAZDU do AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO bezpośrednio z miejsca WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, UBEZPIECZYCIEL organizuje i pokrywa koszty transportu POJAZDU na parking, a następnie z parkingu do AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO, oraz koszty parkowania POJAZDU do chwili, gdy będzie możliwe przetransportowanie POJAZDU do AUTORYZOWANEJ STACJI OBSŁUGI lub innego WARSZTATU NAPRAWCZEGO.

§ 4. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące zdarzenia:
 - 1) spowodowane wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa UBEZPIECZONEGO;

Komentarz:

UBEZPIECZYCIEL jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli UBEZPIECZONY 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 UBEZPIECZONEGO przestępstwa lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów prawa karnego, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego lub ich usiłowania w rozumieniu przepisów prawa skarbowego, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu przepisów dotyczących traktowania wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa (z wyłączeniem przepisów kodeksu drogowego),
- 3) powstałe przed rozpoczęciem OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ,
- 4) powstałe wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez UBEZPIECZONEGO,
- 5) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością,
- 6) spowodowane katastrofami naturalnymi, działaniem żywiołów: trzęsieniem ziemi, nagłą zmianą temperatury, powodzią, huraganem, pożarem, wybuchem, wyładowaniem atmosferycznym.
- 7) spowodowane opóźnieniem lub brakiem świadczenia UBEZPIECZYCIELA wskutek strajków, niepokoju 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,
- 8) 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,
- 9) zaistniałe wskutek niedokonania naprawy POJAZDU, zaleconej po wcześniejszej AWARII przez CENTRUM OPERACYJNE lub WARSZTAT NAPRAWCZY,
- 10) zaistniałe w wyniku UNIERUCHOMIENIA POJAZDU wskutek jego zakopania w śniegu, piasku lub błocie,
- 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 UBEZPIECZONEGO po zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających,
- 14) spowodowane przez UBEZPIECZONEGO będącego w stanie nietrzeźwości, ocenianego według przepisów obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- 15) spowodowane AKTAMI WANDALIZMU.

2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
- 1) kosztów zwykle opłacanych przez UBEZPIECZONEGO: 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 w związku z WYPADKIEM UBEZPIECZENIOWYM,
 - 6) kosztów wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną w wyniku WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO krzywdę,
 - 7) kosztów materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy POJAZDU, napraw serwisowych POJAZDU, wszelkiej diagnostyki POJAZDU wykonywanej przez AUTORYZOWANĄ STACJĘ OBSŁUGI lub inny WARSZTAT NAPRAWCZY,
 - 8) kosztów zakupu lub dorobienia kluczy do POJAZDU, kosztów zakupu opon, pasów bezpieczeństwa,
 - 9) kosztów wynikających z utrzymania POJAZDU w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji POJAZDU niezgodnej z zaleceniami jego producenta,
 - 10) kosztów wynikających z kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w POJEŹDZIE w trakcie jego TRANSPORTU,
 - 11) kosztów powstałych na skutek kradzieży POJAZDU lub elementu jego wyposażenia i uszkodzeń akcesoriów dodatkowych,

§ 5. REZYGNACJA Z OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Każdej ze stron UMOWY UBEZPIECZENIA przysługuje prawo jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. UBEZPIECZYCIEL może rozwiązać UMOWĘ UBEZPIECZENIA w razie naruszenia postanowień klauzuli antykorupcyjnej.
3. UBEZPIECZAJĄCY ma prawo odstąpienia od UMOWY UBEZPIECZENIA w terminie 7 dni od dnia zawarcia UMOWY UBEZPIECZENIA. Odstąpienie od UMOWY UBEZPIECZENIA nie zwalnia UBEZPIECZAJĄCEGO z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim UBEZPIECZYCIEL udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
4. UBEZPIECZONY ma prawo rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ poprzez wystąpienie z UMOWY UBEZPIECZENIA. W tym celu UBEZPIECZONY powinien złożyć UBEZPIECZAJĄCEMU oświadczenie na piśmie o wystąpieniu z UMOWY UBEZPIECZENIA, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować UBEZPIECZONEGO oraz POJAZD. W przypadku złożenia oświadczenia o wystąpieniu, ochrona ubezpieczeniowa w ramach UMOWY

UBEZPIECZENIA kończy się z ostatnim dniem miesiąca, w którym UBEZPIECZONY złożył UBEZPIECZAJĄCEMU oświadczenie o wystąpieniu z ubezpieczenia.

§ 6. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ rozpoczyna się od dnia następującego po dniu zawarcia UMOWY UBEZPIECZENIA, jednak nie wcześniej, niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej za dany POJAZD i nie wcześniej, niż po upływie gwarancji producenta na dany POJAZD.
2. Odpowiedzialność UBEZPIECZYCIELA kończy się:
 - 1) z upływem OKRESU OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ,
 - 2) z dniem zajęcia POJAZDU w toku postępowania egzekucyjnego,
 - 3) z dniem rozwiązania umowy lub rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z zapisami § 5.

§ 7. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAISTNIENIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

1. W razie zaistnienia WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, UBEZPIECZONY przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, powinien skontaktować się telefonicznie z czynnym przez całą dobę CENTRUM OPERACYJNYM,

Komentarz:

CENTRUM OPERACYJNE: nr tel. (+48 22) 522 27 20 lub faks (+48 22) 522 25 45

i podać:

- 1) imię i nazwisko,
 - 2) numer CERTYFIKATU,
 - 3) dane POJAZDU: marka, numer rejestracyjny, numer VIN,
 - 4) dokładny adres miejsca powstania WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO,
 - 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z UBEZPIECZONYM lub inną wskazaną przez nich osobą,
 - 6) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
2. W przypadku gdy UBEZPIECZONY nie dokonał zgłoszenia WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, nie postępował zgodnie z dyspozycjami CENTRUM OPERACYJNEGO lub nie zapobiegł zwiększeniu szkody, CENTRUM OPERACYJNE ma prawo zmniejszyć świadczenie, chyba że niedopełnienie obowiązków wskazanych w ust. 1 nie miało wpływu na wysokość szkody lub możliwość jej ustalenia.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pomoc UBEZPIECZONEMU, w związku z zaistnieniem WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO, jest udzielana w ramach przepisów państwowych Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZAJĄCEGO, UBEZPIECZONEGO, 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 bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do AGA International 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. 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.
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 AGA International 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, bądź ich spadkobiercom przysługuje prawo do wnioskowania o pozasądowe rozstrzygnięcia sporu z UBEZPIECZYCIELEM przez Rzecznika Finansowego.

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 Konsumentka

Infolinia prowadzona przez Federację Konsumentów

telefon: 800 007 707 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-17:00)

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

8. Za zgodą obu stron, do UMOWY UBEZPIECZENIA mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
9. Wszelkie zmiany UMOWY UBEZPIECZENIA wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
10. Do realizacji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rachunek UBEZPIECZYCIELA uprawnione jest CENTRUM OPERACYJNE.
11. 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.
12. Prawem właściwym dla niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jest prawo polskie.
13. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy UBEZPIECZYCIELEM, UBEZPIECZAJĄCYM, UBEZPIECZONYM, bądź ich spadkobiercami jest język polski.
14. 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

15. 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 lub UBEZPIECZONEGO.

16. Powództwo o roszczenie wynikające z UMOWY UBEZPIECZENIA można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy UBEZPIECZONEGO.
17. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce, nr U/005/2016 z dnia 09.02.2016 r. i wchodzi w życie z dniem 09.02.2016 r.