

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA ASSISTANCE
„TWOJA HULAJNOGA”**

zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Nr zapisu OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 8-10
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 7

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE „TWOJA HULAJNOGA”

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance „Twoja Hulajnoga” (dalej: OWU), mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia assistance (dalej: Umowa ubezpieczenia), zawartej pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, w zakresie organizacji i pokrycia kosztów świadczeń assistance w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Ubezpieczającego przekazuje na piśmie właścicielowi Hulajnogi, przed objęciem Hulajnogi ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia, informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 *Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku*. Informacje te mogą być przekazane pisemnie lub na innym trwałym nośniku, jeśli właściciel Hulajnogi wyrazi na to zgodę.
3. W ramach zawartej Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczyciel zapewnia ochronę ubezpieczeniową w odniesieniu do Hulajnogi w zakresie ubezpieczenia assistance po Awarii lub Wypadku.
4. Do zakresu obowiązków Ubezpieczyciela należy:
 - 1) przyjmowanie i rejestracja zgłoszeń zdarzeń;
 - 2) weryfikacja zgłoszonych zdarzeń i ich kwalifikacja jako Zdarzenia ubezpieczeniowe
 - 3) rozpatrywanie roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia.
5. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. W OWU pojęcia zdefiniowane zostały zapisane jak nazwy własne.
7. Niniejsze ubezpieczenie nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 k.c.

§ 2. DEFINICJE

Pojęcia używane w dalszej części OWU oznaczają:

- 1) **Awaria** – nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy elementów lub zespołów Hulajnogi, powodujące uniemożliwienie zgodnego z przeznaczeniem użytkowania Hulajnogi, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi Hulajnogi.
- 2) **Akt terroryzmu** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych.
- 3) **Akt wandalizmu** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie Hulajnogi przez osoby trzecie.
- 4) **Certyfikat** – dokument stanowiący potwierdzenie objęcia Hulajnogi ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia.
- 5) **Gwarancja producenta** – gwarancja jakości udzielona przez producenta, importera, dystrybutora lub sprzedawcę Hulajnogi.
- 6) **Hulajnoga** – hulajnoga z napędem elektrycznym, fabrycznie nowa w chwili objęcia ochroną przez Ubezpieczyciela w ramach Umowy ubezpieczenia, której numer seryjny został wskazany w Certyfikacie.
- 7) **Miejsce zamieszkania** – adres Użytkownika wskazany w Certyfikacie jako stałe miejsce przechowywania Hulajnogi.
- 8) **Okres ochrony ubezpieczeniowej** – wskazany w Certyfikacie okres, w którym Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Umowy ubezpieczenia.
- 9) **Punkt naprawczy** – autoryzowany punkt obsługi i naprawy Hulajnogi danej marki z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 10) **Ubezpieczający** – WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie (01-793) przy ul. Rydygiera 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000409365, NIP 1070000135.
- 11) **Ubezpieczyciel** – AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą przy ulicy Konstruktorskiej 12, 02-673 Warszawa; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000189340; działająca na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
- 12) **Użytkownik** – właściciel Hulajnogi lub inna osoba upoważniona przez właściciela do użytkowania Hulajnogi, a także każdy kolejny nabywca Hulajnogi, nie dłużej niż do końca Okresu ochrony ubezpieczeniowej.
- 13) **Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych lub próbach do nich, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu czerpania dochodu z uprawianej dyscypliny sportu.

- 14) **Wypadek** – nagle, niemożliwe do przewidzenia zdarzenie zewnętrzne w stosunku do Hulajnowy i Użytkownika, w wyniku którego Hulajnoga uległa uszkodzeniu lub zniszczeniu: zderzenie Hulajnowy z innymi pojazdami, osobami, zwierzętami, przedmiotami, przeszkodami a także wywrócenie się Użytkownika w czasie użytkowania Hulajnowy.
- 15) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – Awaria lub Wypadek objęte odpowiedzialnością Ubezpieczyciela i zaistniałe w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.

§ 3. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Okres ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danej Hulajnowy rozpoczyna się z datą i godziną zgłoszenia Hulajnowy do Umowy ubezpieczenia i jest wskazany w Certyfikacie.
2. W przypadku wymiany Hulajnowy na nową Hulajnowę, w ramach Gwarancji producenta, Okres ochrony ubezpieczeniowej trwa do końca Okresu ochrony ubezpieczeniowej wskazanego w Certyfikacie wymienianej Hulajnowy, pod warunkiem powiadomienia Ubezpieczyciela o wymianie.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się:
 - 1) z dniem upływu Okresu ochrony ubezpieczeniowej, chyba że ochrona ubezpieczeniowa wygasła przed tym terminem z przyczyn, wskazanych w pkt. 2)-5);
 - 2) z dniem wymiany Hulajnowy dokonanej w ramach Gwarancji producenta, bez powiadomienia Ubezpieczyciela o jej dokonaniu; w przypadku powiadomienia Ubezpieczyciela o wymianie, odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje nową Hulajnowę;
 - 3) z chwilą wyczerpania limitu kwotowego dla danego świadczenia assistance, w zakresie tego świadczenia;
 - 4) z dniem zajęcia Hulajnowy w toku postępowania egzekucyjnego;
 - 5) z dniem odstąpienia od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, jeżeli stosowne oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu zostanie złożone na piśmie w terminie wskazanym w ust. 4.
4. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki Umowa ubezpieczenia została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

§ 4. SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

1. Składka ubezpieczeniowa jest finansowana w całości przez Ubezpieczającego.
2. Wysokość i termin płatności składki ubezpieczeniowej został określony w Umowie ubezpieczenia.

§ 5. PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik ma prawo do zgłaszania do Ubezpieczyciela roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia od dnia wskazanego w Certyfikacie jako początek Okresu ochrony ubezpieczeniowej.
2. W razie zbycia Hulajnowy, uprawnienia wynikające z Umowy ubezpieczenia przechodzą na nabywcę Hulajnowy, z zastrzeżeniem ust. 3-4 niniejszego paragrafu.
3. Zbywający Hulajnowę zobowiązany jest przekazać nabywcy Certyfikat oraz dowód zakupu (paragon lub faktura VAT wystawiona przez punkt sprzedaży za zakup Hulajnowy).
4. Nabywca Hulajnowy zobowiązany jest poinformować Ubezpieczyciela o nabyciu Hulajnowy oraz przekazać Ubezpieczycielowi kopię umowy kupna Hulajnowy; nabywca wskazuje Ubezpieczycielowi swój adres Miejsca zamieszkania.

§ 6. ROSZCZENIA REGRESOWE

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, roszczenie Użytkownika przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela do wysokości wykonanego lub wypłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Użytkownik, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Użytkownik pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela Użytkownik zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

§ 7. OGÓLNE WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są następujące zdarzenia:

- 1) powstałe w wyniku popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Użytkownika;
 - 2) powstałe w wyniku nieprzestrzegania przez Użytkownika przepisów *ustawy Prawo o ruchu drogowym*, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 3) spowodowane przez Użytkownika pozostającego pod wpływem alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów *ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii*, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 4) powstałe w wyniku użytkowania Hulajnogi bez oświetlenia po zmroku, wymaganego przepisami prawa, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 5) powstałe w związku z Wyczynowym lub zawodowym uprawianiem sportu;
 - 6) powstałe w związku z użytkowaniem Hulajnogi w wyścigach, rajdach, zawodach lub treningach do takich wydarzeń;
 - 7) spowodowane działaniem ognia i innych żywiołów: trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, huraganu;
 - 8) powstałe wskutek użytkowania Hulajnogi w sposób niezgodny z zaleceniami producenta i instrukcją obsługi;
 - 9) powstałe wskutek używania dodatkowego, innego niż zalecane przez producenta, wyposażenia Hulajnogi;
 - 10) powstałe wskutek modyfikowania Hulajnogi, niezgodnego z zaleceniami producenta i instrukcją obsługi;
 - 11) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków oraz Aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władze;
 - 12) powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego;
 - 13) spowodowane Aktami wandalizmu.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
 - 1) wymiany części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Hulajnogi;
 - 2) uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień, które nie mają wpływu na poprawną eksploatację Hulajnogi, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia.
 3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Użytkownika. W razie rażącego niedbalstwa, świadczenie, o którym mowa w § 9 ust. 2, nie należy się, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
 4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie wykonania świadczenia wskutek strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, Aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego, Siły wyższej, a także spowodowane ograniczeniami w ruchu lądowym, morskim, powietrznym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. TABELA ZAKRESU UBEZPIECZENIA

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIE	LIMIT
Awaria lub Wypadek	Pomoc techniczna	Bez limitu
	Usprawnienie Hulajnogi	Łączny limit 600 PLN na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe, w każdym 12-miesięcznym Okresie ochrony ubezpieczeniowej
	Transport Hulajnogi	
	Transport Użytkownika do Punktu naprawczego	Limit 400 PLN na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe, w każdym 12-miesięcznym Okresie ochrony ubezpieczeniowej
-	Infolinia	Bez limitu

§ 9. PRZEDMIOT, RODZAJ I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów pomocy udzielonej w związku z wystąpieniem Awarii lub Wypadku. To dobrowolne ubezpieczenie majątkowe.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje:
 - 1) **Pomoc techniczna** – w razie Awarii lub Wypadku Hulajnogi, w wyniku którego Hulajnoga nie nadaje się do jazdy, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszt zdalnej pomocy technicznej polegającej na udzieleniu informacji niezbędnych do usprawnienia Hulajnogi na miejscu Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz zdiagnozowaniu Hulajnogi;

- 2) **Usprawnienie Hulajnogi** - w razie Awarii lub Wypadku Hulajnogi, w wyniku którego Hulajnoga nie nadaje się do jazdy, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Hulajnogi w miejscu Zdarzenia ubezpieczeniowego i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny mechanika, materiałów i części zamiennych koniecznych do wykonania usługi usprawnienia Hulajnogi;
 - 3) **Transport Hulajnogi** – w razie Awarii lub Wypadku Hulajnogi w odległości powyżej 5 km od Miejsca zamieszkania, w wyniku którego Hulajnoga nie nadaje się do jazdy, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu Hulajnogi z miejsca Awarii lub Wypadku do najbliższego Punktu naprawczego;
 - 4) **Transport Użytkownika do Punktu naprawczego** – w razie Awarii lub Wypadku Hulajnogi w odległości powyżej 5 km od Miejsca zamieszkania, w wyniku którego Hulajnoga nie nadaje się do jazdy, po uprzednim skorzystaniu ze świadczenia *Transport Hulajnogi*, Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu Użytkownika z miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego do Punktu naprawczego, do którego, zgodnie z pkt 3) została przetransportowana Hulajnoga; maksymalnie do kwoty 400 PLN w odniesieniu do wszystkich Zdarzeń ubezpieczeniowych, w każdym 12-miesięcznym Okresie ochrony ubezpieczeniowej.
3. Ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Hulajnogi, zgodnie z ust. 2 pkt 2) albo transportu Hulajnogi, zgodnie z ust. 2 pkt 3), maksymalnie do łącznego limitu w kwocie 600 PLN w odniesieniu do wszystkich Zdarzeń ubezpieczeniowych, w każdym 12-miesięcznym Okresie ochrony ubezpieczeniowej.
 4. Na życzenie Użytkownika, Ubezpieczyciel udziela informacji w ramach **Infolinii** na temat:
 - 1) adresów i godzin otwarcia sklepów oraz serwisów hulajnóg;
 - 2) dostępnych kursów i szkoleń dla użytkowników hulajnóg;
 - 3) danych teled adresowych wypożyczalni hulajnóg;
 - 4) imprez i zawodów hulajnóg w kraju i za granicą;
 - 5) targów i wystaw hulajnóg w kraju.

§ 10. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAISTNIENIA SZKODY

1. W razie konieczności skorzystania z pomocy assistance w związku z Awarią lub Wypadkiem Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o niej Ubezpieczyciela, pod numer telefonu 22 564 06 39 i podać:
 - 1) imię i nazwisko Użytkownika;
 - 2) adres Miejsca zamieszkania;
 - 3) adres miejsca powstania szkody;
 - 4) numer seryjny Hulajnogi;
 - 5) numer telefonu i adres e-mail, na który można skontaktować się z Użytkownikiem;
 - 6) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
2. Użytkownik, na prośbę Ubezpieczyciela jest zobowiązany do wypełnienia udostępnionego przez Ubezpieczyciela formularza zgłoszenia szkody oraz, w celu przyspieszenia procesu likwidacji szkody – przesłania zdjęć Hulajnogi uszkodzonej lub zniszczonej na skutek Awarii lub Wypadku, przedstawiających zakres uszkodzeń.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków wymienionych w ust. 1-2, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
4. Jeżeli Użytkownik z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Ubezpieczycielem i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance określonych w § 9 ust. 2 pkt 1-4, powinien poinformować o tym fakcie Ubezpieczyciela w terminie 7 dni, od kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe. Ubezpieczyciel zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych dokumentów, potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 4, następuje na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych przez Użytkownika, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu świadczeń ustalonego w OWU dla danej usługi assistance.
6. W przypadku zorganizowania usługi we własnym zakresie przez Użytkownika bez powiadomienia Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej kosztom, jakie sam poniósłby w przypadku organizowania tej usługi.

§ 11. REKLAMACJE

1. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający, Użytkownik, uprawniony z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do Ubezpieczyciela:
 - 1) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 522 26 40 (dostępny od poniedziałku do piątku, w dni robocze w godzinach 8.00-16.00), albo osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
 - 2) na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Ubezpieczyciela: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
 - 3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.

2. Ubezpieczyciel 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 na piśmie.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana w postaci elektronicznej.
4. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest zgodnie z ust. 3.
5. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem 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.

Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa

tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja

+48 22 333-73-27 – Recepcja

fax +48 22 333-73-29

e-mail: biuro@rf.gov.pl

www.rf.gov.pl

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, *Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej* oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie Umowy ubezpieczenia.
2. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
3. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, Użytkownikiem bądź ich spadkobiercami jest język polski.
4. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia można rozwiązać w drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym powinien być Ubezpieczyciel.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Użytkownika lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
6. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczającego, Użytkownika lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
7. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
8. Ubezpieczyciel nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, prawa polskiego, Wielkiej Brytanii lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
9. Niniejsze OWU przyjęte zostały Uchwałą 007/2022 z dnia 11 kwietnia 2022 r. i wchodzi w życie z dniem 11 kwietnia 2022 r.

Polityka prywatności

Zasady ochrony prywatności

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych i odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest właśnie administratorem danych.**

2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)
- Imiona rodziców
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o posiadanym prawo jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu
- Numer polisy
- Dane dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia
- Dane o pracodawcy i statusie zatrudnienia
- Obywatelstwo
- Informacje o prowadzonej działalności gospodarczej
- Dane pozyskane w trakcie zgłoszenia oraz likwidacji szkody

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku. Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału (tj. z placówek medycznych, od Państwa pracodawcy, z Narodowego Funduszu Zdrowia) zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji, kiedy dane dotyczą stanu zdrowia oraz sytuacji kiedy nie są Państwo naszym klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych)	art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. a) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. g w zw. z art. 41 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
W celu informowania Państwa, lub umożliwienia spółkom z Grupy AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak	art. 6 ust. 1 lit. a) RODO*, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni naszych produktów i usług)
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego)
W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków	Nie	art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*

<p>sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia</p>		
<p>W celu zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zapobieganie przestępstwom ubezpieczeniowym i obrona przed nadużyciami)
<p>W celu badania satysfakcji klienta</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest badanie jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług)
<p>W celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami</p>	Nie	art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami)

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyraźnej zgody (z wyjątkiem niektórych sytuacji, kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług lub likwidacji zgłoszonej szkody. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb, lub zlikwidować zgłoszonej przez Państwa szkody.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku lub zasobów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi, które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. W wypadku, gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należyłą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;

- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na stronie: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy. W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6 letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości.

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

9. Jak można się z nami skontaktować?

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować listownie pod adresem:

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12
02-673 Warszawa

Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, którym jest Pani Katarzyna Kosińska. Z Inspektorem można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

Inspektor Ochrony Danych

AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce
ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa
 E-mail: iodopl@mondial-assistance.pl

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx>.

10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej: <https://www.mondial-assistance.pl/biznes/awp.aspx> dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce w dniu **01.01.2021 r.**

*RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).