

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§ 3, §4, § 9, § 10 WU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§ 4, § 6, § 7, § 10 ust. 6, § 11 ust. 4 WU

Spis treści

Spis treści	3
Postanowienia wstępne	4
Definicje	4
Przedmiot i zakres ubezpieczenia.....	5
Świadczenia	5
Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności	7
Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności	7
Limity odpowiedzialności	8
Składka ubezpieczeniowa	9
Obowiązki ubezpieczonego oraz czynności podejmowane przez Ubezpieczyciela w razie powstania szkody	9
Refundacja kosztów	9
Regres ubezpieczeniowy	10
Reklamacje	10
Postanowienia końcowe	11

Postanowienia wstępne

§ 1

Warunki Ubezpieczenia Grupowego Auto Assistance dla Korzystających z Pojazdów ARVAL (dalej warunki ubezpieczenia lub WU) regulują zasady udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Umowy Ubezpieczenia Grupowego Auto Assistance dla Korzystających z Pojazdów ARVAL zawartej w dniu 1 lipca 2025 r. pomiędzy zakładem ubezpieczeń RACE Seguros y Reaseguros S.A. z siedzibą w Hiszpanii (zwanym dalej ubezpieczycielem), a ARVAL SERVICE LEASE POLSKA sp. z o.o. (zwaną dalej ubezpieczającą) w przypadku wystąpienia zdarzenia Assistance.

Definicje

§ 2

Poniższe określenia w rozumieniu WU mają następujące znaczenie:

1. **Autoryzowana stacja obsługi (lub ASO)** – właściwy dla marki **pojazdu** objętego ochroną ubezpieczeniową punkt obsługi i naprawy, autoryzowany przez producenta lub importera tej marki na ich serwisowanie i wykonywanie napraw;
2. **Awaria** – zdarzenie losowe powodujące wadliwe działanie ubezpieczonego **pojazdu** wynikające z przyczyn tkwiących w tym **pojeździe**, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, w tym:
 - 1) rozładowanie akumulatora,
 - 2) zagubienie, zatrzasknięcie lub złamanie kluczyków służących do uruchomienia **pojazdu**,
 - 3) uszkodzenie lub przebicie opony,
 - 4) brak lub niewłaściwe, zanieczyszczone lub zamarznęte paliwo w zbiorniku **pojazdu**,
 - 5) wadliwe działanie autoalarmu zainstalowanego w **pojeździe** lub innego zabezpieczenia przeciwkradzieżowego,
 - 6) wadliwe działanie świateł **pojazdu** niezbędnych do kontynuowania podróży w sposób zgodny z prawem, za wyjątkiem sytuacji w postaci przepalonej żarówki lub ledów,
 - 7) uszkodzenie pojazdu przez zwierzęta np. przegryzienie kabli,
 - 8) niesprawność lub wadliwe działanie pasów bezpieczeństwa,
 - 9) niesprawność lub wadliwe działanie wycieraczek szyb.
3. **Centrum Obsługi Klienta** — ARC Europe Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Józefa Kraszewskiego 30, zajmująca się realizacją praw i obowiązków **ubezpieczyciela** z tytułu zawartych stosunków ubezpieczenia, a w tym realizacją świadczeń assistance;
4. **Kierowca** – osoba kierująca **pojazdem** w momencie zajścia **zdarzenia assistance**, upoważniona do tego przez posiadacza samoistnego **pojazdu** (właściciela) lub posiadacza zależnego **pojazdu**;
5. **Kradzież** – kradzież, kradzież z włamaniem, rozbój lub zabór w celu krótkotrwałego użycia określone w przepisach powszechnych. Przez **kradzież** rozumie się również próbę kradzieży lub kradzież części ubezpieczonego **pojazdu**, w tym kluczyków **pojazdu** lub tablic rejestracyjnych. Za **kradzież** nie uważa się przywłaszczenia **pojazdu**;
6. **Korzystający** – podmiot (osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) upoważniony do dysponowania **pojazdem** na podstawie **umowy leasingu / umowy pożyczki / umowy najmu**;
7. **Miejsce zamieszkania ubezpieczonego / kierowcy** – adres stałego miejsca zamieszkania **ubezpieczonego / kierowcy**;
8. **Pilot** – osoba skierowana przez **Centrum Obsługi Klienta** na miejsce zdarzenia;
9. **Pojazd** – samochód osobowy lub dostawczy o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5 tony, zaopatrzony w polskie numery rejestracyjne oraz ważną homologację, zgłoszony do ubezpieczenia przez **ubezpieczającego**;
10. **Samochód dostawczy** – samochód zarejestrowany jako ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5 tony;
11. **Stan nietrzeźwości** – stan, w którym zawartość alkoholu we krwi **ubezpieczonego** przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość lub zawartość alkoholu w dm3 wydychanego powietrza przekracza 0,25 mg lub prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość;
12. **Ubezpieczający** – Arval Service Lease Polska Sp. z o.o. (ARVAL), ul. Wołoska 24; 02-675 Warszawa;
13. **Ubezpieczony** – **korzystający** lub **kierowca** oraz przewożeni **pojazdem** pasażerowie w liczbie nie większej niż liczba wskazana w dowodzie rejestracyjnym;
14. **Ubezpieczyciel** – RACE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (RACE) z siedzibą w Hiszpanii, Isaac Newton, P. Tecnológico Madrid 4, 28760 Tres Cantos, Madrid – zakład ubezpieczeń wykonujący działalność ubezpieczeniową na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w ramach swobody świadczenia usług.
15. **Umowa Ubezpieczenia Grupowego** – Umowa Ubezpieczenia Grupowego Auto Assistance dla Korzystających z Pojazdów ARVAL zawarta w dniu 1 lipca 2025 r. pomiędzy RACE (**ubezpieczycielem**) a ARVAL (**ubezpieczającym**);
16. **Umowa leasingu / umowa pożyczki / umowa najmu** – umowa leasingu, pożyczki leasingowej lub najmu dotycząca **pojazdu** zawarta pomiędzy **ubezpieczającym** i **korzystającym**;

17. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan **pojazdu** uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze bezpieczne oraz zgodne z przepisami kraju miejsca zdarzenia użytkowanie;
18. **Wandalizm** - jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami umowy ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu umowy ubezpieczenia) powodujące **unieruchomienie pojazdu**;
19. **Wypadek** – zdarzenie drogowe unieruchamiające **pojazd**, wywołane przyczyną zewnętrzną, łącznie z kolizją, uderzeniem w inny obiekt, wypadnięciem z drogi, zakopaniem się w śniegu, piasku lub błocie, kolizji z udziałem zwierząt lub ludzi, wywróceniem **pojazdu**, spadkiem **pojazdu** ze skarpy, wybuchem lub pożarem, huraganem, gradem, uderzeniem pioruna, powodzią, osuwaniem lub zapadaniem się ziemi, lawiną, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku.
20. **Zdarzenie Assistance – awaria, wypadek, wandalizm lub kradzież**, której zajście powoduje **unieruchomienie pojazdu** lub inny skutek, z którym związana jest odpowiedzialność **ubezpieczyciela**.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance na rzecz **ubezpieczonych**, którzy popadli w trudności w czasie podróży **pojazdem**, wskutek wystąpienia **zdarzenia assistance** i są objęci ochroną ubezpieczeniową w ramach niniejszych WU.
2. Pojazdy zgłaszane do ubezpieczenia mogą być objęte ochroną w ramach jednego z wymienionych poniżej Wariantów Ubezpieczenia:
 - 1) PODSTAWOWY;
 - 2) ROZSZERZONY;
3. Ochrona ubezpieczeniowa:
 - 1) Obejmuje Zdarzenia, do których doszło na terytorium Europy, przez które należy rozumieć terytorium następujących państw: Albanii, Andory, Austrii, Belgii, Bułgarii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Islandii, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii Północnej, Malty, Mołdawii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Turcji (tylko część europejska), Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
 - 2) Nie obejmuje Zdarzeń, do których doszło na terytorium Polski.
4. Odpowiedzialność **ubezpieczyciela** polega na spełnieniu świadczeń określonych w § 4. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wszystkie świadczenia wymienione w § 4, niezależnie od Wariantu Ubezpieczenia oraz opcji zakresu terytorialnego ochrony. Świadczenia te są jednak spełniane w ramach limitów wskazanych w § 7 ust. 2 dla poszczególnych Wariantów Ubezpieczenia.

Świadczenia

§ 4

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, odpowiedzialność **ubezpieczyciela** polega na spełnieniu następujących świadczeń assistance w zależności od zaistniałego **zdarzenia assistance** na wniosek **ubezpieczonego** lub każdej innej osoby działającej w jego imieniu:
 - 1) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli w wyniku **unieruchomienia pojazdu** nie jest możliwe usprawnienie **pojazdu** w miejscu jego unieruchomienia, **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty holowania **pojazdu** do miejsca wskazanego przez **kierowcę** z zastrzeżeniem limitów określonych dla poszczególnych wariantów ubezpieczenia w § 7 ust. 2.

Ponadto:

 - Jeżeli w momencie wystąpienia **zdarzenia assistance pojazd** ciągnął przyczepę, **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty holowania przyczepy na takich samych warunkach jak dla **pojazdu**, z zastrzeżeniem, że holowanie przyczepy może odbyć się wyłącznie do tego samego miejsca, do którego zostanie odholowany **pojazd**.
 - W każdym przypadku rozładowania akumulatora samochodu elektrycznego holowanie odbędzie się do najbliższego punktu ładowania.
 - 2) **Kontynuacja podróży / powrót do domu** – z zastrzeżeniem ust.5 poniżej, w przypadku wystąpienia **zdarzenia assistance**, jeśli **pojazd** nie może zostać naprawiony w ciągu 12 godzin od zgłoszenia zdarzenia do **Centrum Obsługi Klienta**, na życzenie **kierowcy** jednorazowo **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty powrotu **kierowcy** i pasażerów do **miejsca zamieszkania kierowcy** lub koszty kontynuacji podróży przez **kierowcę** i pasażerów do miejsca docelowego:
 - a) autobusem lub pociągiem w pierwszej klasie – jeżeli podróż będzie trwać do 8 godzin;
 - b) samolotem w klasie ekonomicznej – jeżeli podróż pociągiem trwałaby ponad 8 godzin.Koszty kontynuacji podróży do miejsca docelowego pokrywane są, jeżeli odległość pomiędzy **miejscem zdarzenia** a miejscem docelowym nie przekracza odległości od miejsca zdarzenia do **miejsca zamieszkania kierowcy**. W przeciwnym wypadku **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty powrotu **kierowcy** i pasażerów do miejsca zamieszkania kierowcy (wszystkie osoby transportowane są do tego samego miejsca).
 - 3) **Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia** – **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty:
 - a) o ile to możliwe – pomocy przez telefon; usługa ta polega na rozmowie telefonicznej z **kierowcą**, w trakcie której **Centrum Obsługi Klienta** na podstawie informacji przekazywanych przez **kierowcę** dokonuje zdalnej diagnozy dotyczącej przyczyny

unieruchomienia pojazdu oraz przekazuje **kierowcy** szczegółowe wskazówki umożliwiające samodzielne doprowadzenie przez **kierowcę** do usprawnienia **pojazdu**;

b) lub naprawy **pojazdu** przez **pilota**;

Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia ma na celu usprawnienie przez co rozumie się sytuację, w której pojazd jest mobilny i:

- może poruszać się w sposób nie naruszających przepisów prawa oraz
- może poruszać się w sposób nie zagrażający bezpieczeństwu **kierowcy** i pasażerów, innych uczestników ruchu drogowego oraz bezpieczeństwu i stanowi technicznemu samego **pojazdu** oraz
- jest w stanie dojechać do miejsca, do którego **pojazd** zostałby przetransportowany w ramach usługi holowania **pojazdu**.

W przypadku braku paliwa w zbiorniku **pojazdu**, **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty dostarczenia właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojazd do najbliższej czynnej stacji paliw.

- 4) **Parkowanie** - w przypadku braku możliwości należytego zabezpieczenia pojazdu w warsztacie samochodowym, do którego został odholowany, **Centrum Obsługi Klienta** zorganizuje i pokryje koszty postoju pojazdu na strzeżonym parkingu;
- 5) **Samochód zastępczy** – z zastrzeżeniem ust.5 poniżej, w przypadku wystąpienia **zdarzenia assistance** w pojeździe, do którego **Centrum Obsługi Klienta** zorganizowało usługę holowania lub w przypadku kradzieży pojazdu, możliwe jest również zorganizowanie i pokrycie kosztów wynajmu jednego samochodu zastępczego, z zastrzeżeniem warunków wskazanych w ust. 2 poniżej.

Przy czym:

- W wariantcie Podstawowym: dla samochodów osobowych **Centrum Obsługi Klienta** zorganizuje samochód tej samej klasy, ale nie wyższej niż klasy D, a dla **samochodów dostawczych** pojazd tej samej klasy. W przypadku tego wariantu usługa polega jednak wyłącznie na organizacji wynajmu pojazdu zastępczego, natomiast nie są pokrywane koszty tego wynajmu.
 - W Wariantcie Rozszerzonym: dla samochodów osobowych **Centrum Obsługi Klienta** zorganizuje samochód tej samej klasy, ale nie wyższej niż klasy D, a dla **samochodów dostawczych** pojazd tej samej klasy.
 - **Centrum Obsługi Klienta** jest zwolnione z obowiązku spełnienia świadczenia samochodu zastępczego, jeżeli nie są spełnione wszystkie warunki wymagane od osób wypożyczających samochód przez wypożyczalnię, w tym złożenie kaucji lub depozytu na pokrycie ewentualnych szkód w wynajmowanym samochodzie zastępczym.
 - **Centrum Obsługi Klienta** nie pokrywa kosztów związanych z użytkowaniem wynajętego samochodu zastępczego (np. koszty paliwa, opłaty za autostrady, dopłaty za przekroczenie limitów kilometrów ustalonych przez wypożyczalnię, itp.). Świadczenie samochód zastępczy jest realizowane w miarę lokalnych możliwości.
 - **Centrum Obsługi Klienta** nie ma obowiązku zapewnienia samochodów zastępczych o identycznej specyfikacji jak pojazd (np. rodzaj silnika, rodzaj napędu, rodzaj nadwozia, rodzaj skrzyni biegów, rodzaj klimatyzacji).
- 6) **Zakwaterowanie** – z zastrzeżeniem ust.5 poniżej, w przypadku wystąpienia **zdarzenia assistance** **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem dla **kierowcy** i pasażerów – nie dłużej niż na czas naprawy skutków **zdarzenia assistance** w pojeździe. Świadczenie to nie obejmuje kosztów dodatkowo płatnych usług zamawianych przez **kierowcę** i pasażerów w czasie pobytu w hotelu. Świadczenie przysługuje w hotelu maksymalnie 3 gwiazdkowym;
 - 7) **Taksówka** - zapewnienie niezbędnych w następstwie zdarzenia przejazdów taksówką lub zwrot poniesionych przez **ubezpieczonego** kosztów za przejazd taksówkami;
 - 8) **Odbiór pojazdu** - dostawa pojazdu po naprawie do miejsca zamieszkania bądź siedziby **ubezpieczonego** albo do miejsca docelowego podróży (według wyboru dokonanego przez **kierowcę**). Świadczenie realizowane jest w formie transportu (holowania) samochodu albo pokrycia kosztów kierowcy zastępczego albo pokrycia kosztów dojazdu **ubezpieczonego** (lub osoby przez niego wskazanej) do miejsca postoju pojazdu publicznym środkiem transportu (dowolna klasa biletu); jednakże podróż samolotem (w klasie ekonomicznej) odbywa się wyłącznie, gdy trasa przekracza dystans 1000 km;
 - 9) **Transport nienaprawionego pojazdu** - w przypadku wystąpienia **zdarzenia assistance** i jeżeli pojazdu nie można naprawić przez 24 godziny lub został odzyskany za granicą po Kradzieży **Centrum Obsługi Klienta** organizuje i pokrywa koszty sprowadzenia pojazdu do kraju do warsztatu naprawczego na terytorium Polski wskazanego przez właściciela pojazdu.
Świadczenie Transport nienaprawionego pojazdu nie przysługuje w przypadku, gdy przyczyną unieruchomienia pojazdu jest rozładowanie akumulatora; przebicie opony; brak paliwa; zatankowanie niewłaściwego paliwa; zgubienie, utrata, zatrzęsienie wewnątrz pojazdu lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia i uruchomienia pojazdu.
 - 10) **Serwis informacyjny** – **Centrum Obsługi Klienta** zapewnia na życzenie **kierowcy** następujące usługi:
 - a) udzielenie informacji o numerach telefonów oraz adresach najbliższych warsztatów samochodowych oraz na terenie Polski – szpitali, aptek, hoteli, moteli, stacji paliw, bankomatów,
 - b) przekazanie informacji na temat najszybszych i najkrótszych połączeń drogowych na obszarze Europy,
 - c) przekazanie pilnej wiadomości związanej z zaistniałym zdarzeniem osobie wskazanej przez **kierowcę**, udzielenie informacji o sposobie postępowania w razie zajścia zdarzenia oraz o zasadach spisywania oświadczenia powypadkowego.
 - 11) **Pomoc administracyjna** - w przypadku kradzieży pojazdu i/lub utraty przez **Ubezpieczonego** za granicą niezbędnych dokumentów podróży takich jak: paszport, wiza wjazdowa, prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu – **Centrum Obsługi Klienta** zapewni pomoc polegającą na udzieleniu **ubezpieczonemu** niezbędnych informacji dotyczących formalności, jakich należy dopełnić z odpowiednimi organami lub innymi służbami w celu podjęcia próby uzyskania odtworzenia utraconych lub skradzionych dokumentów lub uzyskania dokumentów zastępczych.

12) **Usługi dodatkowe** - jeżeli w wyniku **zdarzenia assistance** zachodzi konieczność:

- wyciągnięcia **pojazdu** z rowu,
- umieszczenia **pojazdu** na drodze,
- podniesienia **pojazdu**,
- przywrócenia **pojazdu** na drogę (jeśli wskutek **wypadku** znalazł się poza drogą)

Centrum Obsługi Klienta zorganizuje i pokryje te koszty łącznie do kwoty 1.000 zł (z VAT) na **zdarzenie assistance**.

2. Świadczenie **samochód zastępczy** jest realizowane z uwzględnieniem następujących ograniczeń:

- ubezpieczony** jest zobowiązany zapoznać się z ogólnymi warunkami wynajmu oraz warunkami ubezpieczenia samochodu zastępczego i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami; odbiór samochodu zastępczego jest równoznaczny ze zrozumieniem i akceptacją powyższych warunków przez **ubezpieczonego**;
- okres udostępnienia samochodu zastępczego może zostać skrócony, jeżeli **pojazd ubezpieczonego** zostanie naprawiony lub **pojazd** skradziony zostanie odnaleziony (i powstanie możliwość korzystania z tego pojazdu), o czym ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić **Centrum Obsługi Klienta**.

3. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że w ust. 1 powyżej zawarty został jedynie opis świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu, zasady spełniania tych świadczeń oraz ewentualne warunki, od których uzależnione jest spełnienie tych świadczeń. Świadczenia te są natomiast spełniane w ramach limitów wskazanych w § 7 ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

4. Za zgodą **Centrum Obsługi Klienta**, dane świadczenie może zostać zorganizowane w zakresie przekraczającym limity wskazane w § 7 ust. 2. W takim jednak przypadku koszty świadczenia w zakresie przekraczającym te limity pokrywa **ubezpieczony**. **Centrum Obsługi Klienta** poinformuje **ubezpieczonego** o wysokości tych kosztów oraz ewentualnych warunkach dotyczących ich uiszczenia (np. płatność z góry; płatność bezpośrednio na rzecz podmiotu wykonującego daną usługę / płatność uiszczana na rzecz **AEPL**).

5. W przypadku wystąpienia Zdarzenia, które uprawnia ubezpieczonego do świadczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 2, 5 lub 6 powyżej (**Kontynuacja podróży / powrót do domu** lub **Pojazd zastępczy** lub **Zakwaterowanie**) **ubezpieczonemu** przysługuje tylko jedno z tych świadczeń – zgodnie z wyborem dokonany przez **ubezpieczonego**.

Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności

§ 5

- Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest w odniesieniu do pojazdów zgłoszonych przez ubezpieczającego do ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami Umowy Ubezpieczenia Grupowego.
- Ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego pojazdu może zostać udzielona na okres ubezpieczenia trwający:
 - 7 dni; albo
 - 30 dni; albo
 - 6 miesięcy; albo
 - 12 miesięcy.
- Zgłaszając pojazd do ubezpieczenia, w wykazie ubezpieczanych pojazdów Ubezpieczający wskazuje na jaki okres ubezpieczenia dany pojazd jest ubezpieczany.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

§ 6

- Świadczenia określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli **zdarzenie assistance** były następstwem:
 - działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów;
 - obowiązku udostępnienia **pojazdu** na rzecz umocowanych przepisami powszechnymi służb i organów;
 - aktów terroryzmu lub akcji odwetowych;
 - działania energii jądrowej w skali masowej;
 - trzęsienia ziemi, skażenia radioaktywnego, działania broni biologicznej lub chemicznej,
 - popętnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez **ubezpieczonego**;
 - umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa **ubezpieczonego**;
 - montażu w **pojeździe** części lub urządzeń, które nie są zalecane przez jego producenta;
 - w odniesieniu do awarii – awarii będących następstwem konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej **pojazdu**, dostawy i montażu akcesoriów.
- Ponadto **ubezpieczyciel** nie odpowiada za **zdarzenia assistance**:
 - powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności powstałe podczas udziału **pojazdu** w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich;
 - wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji **pojazdu** określonymi przez producenta) konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w **stacji obsługi** i związanego z tym zdarzeniem **unieruchomienia pojazdu**;

- 3) powstałe podczas kierowania **pojazdem** przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości lub w stanie, po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lekarstw lub innych środków wyłączających, zaburzających lub zmieniających świadomość, nawet w sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło zgodnie z zaleceniami lekarza;
 - 4) powstałe podczas kierowania **pojazdem** przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania **pojazdem**, jeżeli miało to wpływ na zajście **zdarzenia assistance**;
 - 5) powstałe w pojazdach używanych do zarobkowego przewozu osób, pojazdach wypożyczalni samochodów lub szkoły nauki jazdy,
 - 6) powstałe podczas użycia **pojazdu** do transportu towarów niebezpiecznych, w szczególności: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy,
 - 7) powstałe wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia **pojazdu** przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta **pojazdu**,
 - 8) powstałe wskutek braku ważnego badania technicznego **pojazdu**.
3. Zobowiązania **ubezpieczyciela** nie obejmują kosztów napraw mechanicznych wykonywanych przez **autoryzowane stacje obsługi** lub inne serwisy naprawcze. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że wyłączenie to nie dotyczy kosztów **Naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia** organizowanej przez **Centrum Obsługi Klienta** (w granicach limitów kosztów wskazanych w § 7 ust. 2).
4. **Ubezpieczyciel** nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w **pojeździe**.
5. **Ubezpieczyciel** nie zwraca kosztów poniesionych przez **ubezpieczonego** lub osobę działającą w jego imieniu bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zgody **Centrum Obsługi Klienta**, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach limitów odpowiedzialności.
6. **Ubezpieczyciel** nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z niniejszego ubezpieczenia, jeżeli są one realizowane przez organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń, policję, straż pożarną lub organy celne.
7. **Ubezpieczyciel** nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku **pojazdów** objętych pomocą i/lub ładunku przyczep i naczep.
8. **Ubezpieczyciel** nie odpowiada za szkody w mieniu, na osobie, za szkody w postaci utraconych korzyści, opóźnienia w transporcie ładunków oraz za inne szkody związane z działalnością zawodową lub gospodarczą powstałe wskutek czynności związanych z wykonywaniem świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.

Limity odpowiedzialności

§ 7

1. Dla poszczególnych rodzajów świadczeń obowiązują limity odpowiedzialności, stanowiące górną granicę odpowiedzialności **ubezpieczyciela**. Przy czym:
 - 1) Limity te zostały wskazane w tabeli w ust. 2 poniżej oraz mogą wynikać również z postanowień § 4 powyżej dla poszczególnych rodzajów świadczeń.
 - 2) Limity te mogą odnosić się do, zakresu tych świadczeń (np. limit odległości, limit czasowy) lub kosztów ponoszonych w związku z danym świadczeniem (limit kwotowy). W przypadku braku ustalenia limitu kwotowego, **ubezpieczyciel** odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance.
 - 3) Nie wprowadza się limitu co do liczby zdarzeń, w odniesieniu do których **ubezpieczyciel** ponosi odpowiedzialność w okresie ubezpieczenia, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku kolejnego zdarzenia / kolejnych zdarzeń **ubezpieczony** może już nie być uprawniony do danego rodzaju świadczenia z uwagi na wyczerpanie limitu odpowiedzialności na dane świadczenie w związku z poprzednim zdarzeniem / zdarzeniami.
2. Poniższa tabela określa limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance:

	WARIANT / ZAKRES TERYTORIALNY	
	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Zakres terytorialny	Europa (bez Polski)	
RODZAJ ŚWIADCZENIA	LIMITY ŚWIADCZEŃ	
Naprawa na miejscu	200 EUR	
Holowanie pojazdu	100 km	250 km
Parkowanie	3 doby lub do najbliższego dnia roboczego	
Samochód zastępczy	Tylko organizacja	4 doby
Kontynuacja podróży / powrót do domu	Bez limitu kwotowego / odległości. (Świadczenie spełniane na warunkach wskazanych w § 4)	
Taksówka	150 EUR na zdarzenie	
Pomoc administracyjna	Bez limitów (Świadczenie spełniane na warunkach wskazanych w § 4)	
Zakwaterowanie	maksymalnie 3 doby/łączny limit per zdarzenie 250 EUR na osobę	maksymalnie 3 doby/łączny limit per zdarzenie 500 EUR na osobę
Odbiór pojazdu	500 EUR	

Transport nienaprawionego pojazdu	1.500 EUR
-----------------------------------	-----------

Składka ubezpieczeniowa

§ 8

1. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w postanowieniach Umowy Ubezpieczenia Grupowego.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie **ubezpieczający**.

Obowiązki ubezpieczonego oraz czynności podejmowane przez Ubezpieczyciela w razie powstania szkody

§ 9

1. W celu skorzystania ze świadczeń przewidzianych w niniejszych warunkach ubezpieczenia, **ubezpieczony** lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową powiadomić **Centrum Obsługi Klienta**, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu: +48616509650 i podać pracownikowi **Centrum Obsługi Klienta** następujące dane:
 - 1) numer rejestracyjny **pojazdu**;
 - 2) markę i model **pojazdu**;
 - 3) miejsce zdarzenia i telefon, pod którym zgłaszający będzie dostępny;
 - 4) krótki opis zdarzenia;
 - 5) inne dane niezbędne do wykonania świadczenia, o które poprosi pracownik **Centrum Obsługi Klienta** (np. dane osobowe).
2. Na wniosek **ubezpieczonego** lub osoby działającej w jego imieniu pracownik **Centrum Obsługi Klienta** oddzwoni do osoby zgłaszającej wystąpienie zdarzenia assistance.
3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 **Centrum Obsługi Klienta** skieruje **pilota** na miejsce zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
4. W każdym przypadku powstania **zdarzenia assistance**, **ubezpieczony** zobowiązany jest:
 - 1) udzielić **pilotowi** przybytemu na miejsce **zdarzenia assistance** stosownych pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
 - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że **pilot** nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia **Centrum Obsługi Klienta**,
 - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.

Refundacja kosztów

§ 10

1. Jeżeli świadczenia assistance wynikające z niniejszych warunków ubezpieczenia nie zostały opłacone bezpośrednio przez **Centrum Obsługi Klienta**, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych **ubezpieczony** nie był w stanie zgłosić do **Centrum Obsługi Klienta** zaistnienia **zdarzenia assistance** w momencie jego zajścia lub **ubezpieczony** po uprzednim uzyskaniu zgody **Centrum Obsługi Klienta** samodzielnie zorganizował świadczenie, **Centrum Obsługi Klienta** dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez **ubezpieczonego** kosztów.
2. Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 1, **ubezpieczony** zgłasza pisemnie do **Centrum Obsługi Klienta** na adres:
 - 1) za pośrednictwem formularza, do którego link otrzyma z **Centrum Obsługi Klienta**
 - 2) pocztą elektroniczną na adres dok@arceurope.pl
 - 3) pocztą tradycyjną na adres: ARC Europe Polska Sp. z o.o., ul. Józefa Kraszewskiego 30, 60-519 PoznańWnioski o refundację kosztów, **ubezpieczony** zgłasza w terminie max. 7 dni od momentu powstania kosztu.
3. **Ubezpieczyciel** za pośrednictwem **Centrum Obsługi Klienta** przekazuje **ubezpieczonemu** decyzję w sprawie wniosku o refundację i dokonuje jej w terminie do 30 dni od daty otrzymania wniosku o refundację kosztów.
4. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności **ubezpieczyciela** albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 3, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu

należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji **Centrum Obsługi Klienta** wypłaca w terminie określonym w ust. 3.

5. W przypadku **unieruchomienia pojazdu** na autostradzie poza granicami Polski oraz braku możliwości wykonania świadczenia assistance przez **Centrum Obsługi Klienta**, **Centrum Obsługi Klienta** zrefunduje **ubezpieczonemu** koszty holowania **pojazdu** z miejsca zdarzenia do najbliższej **autoryzowanej stacji obsługi**, jeżeli **ubezpieczony** zorganizował holowanie **pojazdu** we własnym zakresie po uzgodnieniu tego faktu z **Centrum Obsługi Klienta**; koszty te zostaną zwrócone do wysokości w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby usługa wykonywana była bezpośrednio przez **Centrum Obsługi Klienta**.
6. **Ubezpieczyciel** może odpowiednio zmniejszyć świadczenia wymienione w § 5 jeżeli **ubezpieczony** z winy umyślnej albo na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązków określonych § 9 ust.1-4, o ile naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło **ubezpieczycielowi** ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

Regres ubezpieczeniowy

§ 11

1. Z dniem, w którym **ubezpieczyciel** dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na **ubezpieczyciela** do wysokości wypłaconej kwoty. Jeżeli **ubezpieczyciel** pokrył tylko część szkody, **ubezpieczającemu** przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem **ubezpieczyciela**.
2. **Ubezpieczony** obowiązany jest udzielić **ubezpieczycielowi** pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na **ubezpieczyciela** roszczenia **ubezpieczonego** do osób, z którymi **ubezpieczony** pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym oraz za które **ubezpieczony** ponosi odpowiedzialność, chyba że wyrządziły one szkodę umyślnie.
4. Jeżeli **ubezpieczony** bez zgody **ubezpieczyciela** zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, **ubezpieczyciel** może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć o kwotę na jaką **ubezpieczony** zrzekł się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, **ubezpieczyciel** może żądać od **ubezpieczonego** zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Reklamacje

§ 12

1. **Ubezpieczający, ubezpieczony**, ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez **ubezpieczyciela**:
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce ubezpieczyciela, w której zakresie obowiązków jest obsługa Klienta.
3. Reklamacja może zostać złożona przez osobę wskazaną w ust. 1 powyżej w formie:
 - 1) Pisemnej – składając osobiście pismo w jednostce w ust. 2 powyżej albo listownie na adres:
ARC Europe Polska Sp. z o.o.
Dział Obsługi Klienta
ul. Józefa Kraszewskiego 30
60-519 Poznań
 - 2) Ustnie – telefonicznie na numer telefonu + 61 83 19 913 albo osobiście w jednostce wskazanej w ust. 2 powyżej do protokołu podczas wizyty Klienta w tej jednostce;
 - 3) W formie elektronicznej na adres e-mail dok@arceurope.pl
4. Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego:
 - 1) o rozpatrzenie sprawy lub
 - 2) o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego.
5. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>
6. Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
7. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi hiszpańskiego organu nadzoru ubezpieczeniowego - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), adres: Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, Hiszpania.
8. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamę zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
10. Odpowiedź na reklamę zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamę.

Postanowienia końcowe

§ 13

1. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane w drodze polubownej.
 2. Powództwo o roszczenia wynikające z objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie warunków ubezpieczenia można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania **ubezpieczającego** lub **ubezpieczonego**; lub dla miejsca zamieszkania spadkobierców **ubezpieczonego**.
 3. Do umowy ubezpieczenia oraz Warunków Ubezpieczenia stosuje się przepisy prawa polskiego. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
 4. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy **ubezpieczonym** i **ubezpieczycielem** jest język polski.
-