

**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
"POMOC W PODRÓŻY – ASSISTANCE DLA SAMOCHODU" (SWU)**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze szczególne warunki ubezpieczenia „Pomoc w podróży – Assistance dla samochodu” (zwane dalej „**SWU**”) mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (zwanym dalej „**Ubezpieczycielem**”) a Arval Service Lease Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (zwanym dalej „**Ubezpieczającym**”), w zakresie ubezpieczenia wybranego przez Ubezpieczonego Głównego („**Wariant**”) zgodnie z zapisami SWU.
2. Umowa zawarta jest na cudzy rachunek.

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszych SWU określenia mają następujące znaczenie:

- 1) **Awaria** – wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu spowodowane przyczyną wewnętrzną mającą swe źródło w Pojeździe pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego, elektronicznego, pneumatycznego bądź elektrycznego o charakterze zdarzenia losowego, powodujące Unieruchomienie pojazdu, jak również następujące zdarzenia nagłe i nieprzewidziane:
 - a) Rozładowanie akumulatora;
 - b) Brak paliwa;
 - c) Zatankowanie złego paliwa, oraz zamarznięcie paliwa;
 - d) Brak płynów eksploatacyjnych (olej, płyn chłodniczy);
 - e) Zatrzaśnięcie kluczyka/ów w pojeździe;
 - f) Zagubienie, zniszczenie lub kradzież kluczyków;
 - g) Zagubienie lub kradzież dowodu rejestracyjnego;
 - h) Brak powietrza w przynajmniej jednym kole;
 - i) Najechanie oraz zawiśnięcie na wysokim krawężniku bez uszkodzeń pojazdu;
 - j) Wjechanie do rowu, w zaspę śnieżną lub ugrzęźnięcie w błocie bez uszkodzeń pojazdu.
- 2) **Centrum Alarmowe Assistance** – Pol-Assistance Sp. z o.o., będąca jednostką działającą w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela zajmującą się czynnościami obsługowymi w ramach umowy ubezpieczenia, a w szczególności organizacją świadczeń assistance;
- 3) **Kierowca** – kierujący pojazdem w momencie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową właściciel lub osoba upoważniona przez właściciela lub przez uprawnionego posiadacza (leasingobiorcę, najemcę) pojazdu.
- 4) **Kradzież** – działanie sprawcy o znamionach określonych w art. 278 k.k. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks Karny (Dz.U. Nr 88, poz. 553 z późn. zm.) (kradzież), w art. 279 k.k. (kradzież z włamaniem), w art. 280 k.k. (rozbój) i w art. 289 k.k. (krótkotrwały zabór), w wyniku którego doszło do zaboru Pojazdu lub też uszkodzenie całego pojazdu w stopniu kwalifikującym jako szkodę całkowitą, powstałe wskutek usiłowania dokonania któregoś uprzednio wymienionych działań.
- 5) **Miejsce zamieszkania** – miejsce zamieszkania Ubezpieczonego na terenie RP, wskazane przez Kierowcę lub któregoś z Pasażerów.
- 6) **Pasażer** – każda osoba podróżująca Pojazdem w momencie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, z wyłączeniem osób przewożonych odpłatnie oraz autostopowiczów.
- 7) **Pojazd** – czterokołowy pojazd mechaniczny, o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 ton, zarejestrowany w Polsce, dopuszczony do ruchu po drogach publicznych.
- 8) **Ubezpieczony Główny** – osoba, która przystąpiła do ubezpieczenia.
- 9) **Ubezpieczony** – Kierowca lub Pasażerowie w łącznej liczbie nie przekraczającej liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu („dopuszczalna liczba”). W przypadku, gdy liczba Pasażerów podróżujących Pojazdem jest większa niż dopuszczalna liczba, Kierowca podejmuje decyzję którzy z Pasażerów objęci są ochroną ubezpieczeniową.
- 10) **Unieruchomienie pojazdu** – stan Pojazdu, który uniemożliwia dalsze jego użytkowanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego z powodu Awarii lub Wypadku – w zależności od Wariantu ubezpieczenia.
„Unieruchomieniem” nie jest w szczególności odstawienie Pojazdu do warsztatu, na wcześniej umówione, wykonywanie przeglądów i badań technicznych oraz usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania, a także wykonanie napraw blacharsko-lakierniczych oraz montaż dodatkowego wyposażenia.
- 11) **Wypadek** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i gwałtowne, niezależne od woli Ubezpieczonego, polegające na:
 - a) kolizji z udziałem innych uczestników ruchu drogowego lub kolizji z udziałem zwierząt,
 - b) kolizji z przedmiotami bez udziału innych uczestników ruchu drogowego,
 - c) wywróceniu się Pojazdu,
 - d) wpadnięciu Pojazdu do rowu,
 - e) spadnięciu Pojazdu ze skarpy,
 - f) zatonięciu Pojazdu z wyłączeniem sytuacji powodziowej,
 - g) zalaniu wskutek ulewnego deszczu,
 - h) pożarze lub wybuchu wynikających z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz Pojazdu,
 - i) działaniu huraganu, gradu, uderzenia pioruna, lawiny, osuwania lub zapadania się ziemi,

- j) włamaniu lub próbie włamania się do Pojazdu przez osoby trzecie,
- k) dokonaniu kradzieży części Pojazdu,
- l) dokonaniu aktu wandalizmu,

w wyniku którego uszkodzeniu lub zniszczeniu uległ Pojazd.

- 12) **Szkoda całkowita** – Uszkodzenie pojazdu w wyniku Wypadku w stopniu, w którym koszt naprawy pojazdu określony przez uprawnionego rzeczoznawcę przekracza 70% wartości finansowej pojazdu stanowiącego własność Ubezpieczającego albo wartości rynkowej pojazdu jeśli nie jest własnością Ubezpieczającego, a Ubezpieczający na podstawie ważnej umowy jest podmiotem zarządzającym pojazdem. Do ustalenia wartości finansowej i wartości rynkowej pojazdu przyjmuje się jego wartość z dnia zaistnienia szkody.
- 13) **Zdarzenie objęte ochroną** - Unieruchomienie pojazdu w wyniku Awarii, Wypadku lub utrata Pojazdu w wyniku Kradzieży)

§ 3. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- 1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja albo organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów usług assistance określonych w niniejszych SWU, świadczonych na rzecz Ubezpieczonych za pośrednictwem Centrum Alarmowego Assistance, w przypadku wystąpienia Zdarzenia objętego ochroną, w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- 2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela z tytułu wystąpienia zdarzenia objętego ochroną obejmuje terytorium Europy z wyłączeniem terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP).
- 3. Ubezpieczony główny może zdecydować o zawarciu ubezpieczenia w jednym dwóch wariantów:
 - a) **Wariantie Classic** – Suma Ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia **4.000 EURO** lub równowartości tej kwoty zgodnie z walutą obowiązującą w kraju, w którym doszło do Awarii, Kradzieży lub Wypadku;
 - b) **Wariantie DeLux** – Suma Ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia **10.000 EURO** lub równowartości tej kwoty zgodnie z walutą obowiązującą w kraju, w którym doszło do Awarii, Kradzieży lub Wypadku.
Równowartość kwoty zostanie wyliczona według kursu średniego NBP z dnia poprzedzającego dzień zdarzenia.
- 4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zapewnieniu spełnienia na rzecz Ubezpieczonego lub organizacji i pokryciu kosztów jednego lub kilku z wymienionych w §3 ust. 5 świadczeń - stosownie do postanowień wybranego Wariantu ubezpieczenia. Świadczenia należne są Ubezpieczonemu w przypadku Unieruchomienia Pojazdu jako następstwa wystąpienia Awarii, Wypadku lub Kradzieży.
- 5. Ubezpieczonym przysługują następujące świadczenia w zależności od Wariantu ubezpieczenia:
 - 1) Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - 2) Holowanie Pojazdu,
 - 3) Parkowanie Pojazdu,
 - 4) Zakwaterowanie Kierowcy i Pasażerów,
 - 5) Powrót do Miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży,
 - 6) Samochód zastępczy,
 - 7) Powrót do domu po holowaniu Pojazdu do RP,
 - 8) Odwiezienie naprawionego Pojazdu,
 - 9) Powrót po naprawionym Pojeździe,
 - 10) Złomowanie Pojazdu,
- 6. Ubezpieczyciel spełnia świadczenia do wysokości limitów świadczeń określonych w § 5-12 w granicach ustalonych Sum Ubezpieczenia.
- 7. Świadczenie assistance polega na udzieleniu Ubezpieczonemu usług wymienionych w SWU.
- 8. Ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenia pod numerem telefonu +48 22 318 81 91 i organizuje pomoc w zakresie assistance przez wszystkie dni w roku, 24 godziny na dobę w czasie trwania odpowiedzialności.
- 9. Wszystkie świadczenia realizowane są z uwzględnieniem warunków dodatkowych oraz w zakresie szczegółowo uregulowanym w opisie poszczególnych świadczeń.

§ 4. Okres ochrony ubezpieczeniowej i czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela

- 1. Okres ubezpieczenia wynosi **7 dni, 14 dni, 30 dni, 6 miesięcy** lub **12 miesięcy**.
- 2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się nie wcześniej niż w dniu w którym Ubezpieczający przesłał do Ubezpieczyciela informacje o przystąpieniu Ubezpieczonego do ubezpieczenia. Przesłanie tej informacji następuje na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
- 3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w ust. 1 lub w momencie wyczerpania Sumy Ubezpieczenia.

Świadczenia

§ 5. Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia

- 1. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i pokryje koszty naprawy unieruchomionego Pojazdu, polegającej na usunięciu uszkodzenia Pojazdu na miejscu zdarzenia w zakresie, w jakim uszkodzenie może być usunięte bez konieczności Holowania Pojazdu do warsztatu. O braku konieczności Holowania Pojazdu decyduje obecny na miejscu zdarzenia przedstawiciel Centrum Alarmowego Assistance.
- 2. Centrum Alarmowe Assistance pokrywa wyłącznie koszty dojazdu i robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy.

§ 6. Holowanie Pojazdu

1. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu, gdy nie ma możliwości naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia, świadczenie assistance polegać będzie na Holowaniu unieruchomionego Pojazdu do najbliższego warsztatu naprawczego.
2. Jeżeli istnieje podejrzenie, iż ściągnięcie Pojazdu do kraju będzie uzasadnione ekonomicznie oraz wygeneruje niższe koszty pomocy assistance Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty nie wyższe niż: **250 EURO** dla **Wariantu Classic** oraz **1.000 EURO** dla **Wariantu DeLux**.
3. W szczególnych sytuacjach, kiedy holowanie będzie wymagało użycia dodatkowych środków (np. dźwig) lub szczególnych sposobów (np. z uwagi na miejsce lub sposób położenia Pojazdu), wówczas Ubezpieczony, przed wykonaniem usługi, zostanie poinformowany o zagrożeniach z tego wynikających.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3. usługa zostanie wykonana pod warunkiem, że Kierowca wyrazi zgodę na wykonanie usługi w sposób wskazany przez obecnego na miejscu zdarzenia przedstawiciela Ubezpieczyciela. Jeżeli zdarzenie zaistnieje na autostradzie i Ubezpieczony skorzysta z pomocy specjalistycznych służb drogowych koszty te są zwracane przez Ubezpieczyciela do limitu 250 EURO dla Wariantu Classic oraz 400 EURO dla Wariantu DeLux..

§ 7. Parkowanie Pojazdu

1. W przypadku gdy holowanie Pojazdu bezpośrednio do warsztatu nie jest możliwe (świadczenie holowania realizowane jest poza godzinami otwarcia serwisu naprawczego) Centrum Alarmowe zorganizuje i zagwarantuje koszt postoju Pojazdu na parking strzeżonym do czasu, kiedy możliwe będzie przetransportowanie Pojazdu do warsztatu, nie dłużej jednak niż **4 doby**.
2. Świadczenie przysługuje w **Wariancie Classic** oraz w **Wariancie DeLux**.

§ 8. Zakwaterowanie Kierowcy i Pasażerów

1. W przypadku:
 - 1) Unieruchomienia Pojazdu, pod warunkiem że Pojazd po naprawie nie będzie gotowy do odbioru w dniu, w którym Unieruchomienie zostało zgłoszone do Centrum Alarmowego Assistance,
 - 2) lub w przypadku Kradzieży Pojazdu, przy czym kradzież powinna być potwierdzona dokumentem zgłoszenia kradzieży na policję, Ubezpieczeni otrzymają świadczenie assistance polegające na transporcie Ubezpieczonego do najbliższego hotelu oraz pokryciu kosztów pobytu Ubezpieczonego w tym hotelu kategorii 2- lub 3-gwiazdkowej przez okres niezbędny do naprawy Pojazdu, lub do chwili odnalezienia pojazdu po kradzieży, jednak nie dłużej niż przez **3 doby dla Wariantu Classic** oraz **5 dni dla Wariantu DeLux**.
2. Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz Pasażerów do najbliższego hotelu oraz koszty pobytu w hotelu do wysokości **100 EURO** na dobę na każdą osobę bez względu na wybrany Wariant ubezpieczenia.
3. Ubezpieczyciel, w ramach realizacji świadczenia, o którym mowa w ust. 1, nie pokrywa kosztów wyżywienia (z wyjątkiem śniadania – jeżeli jest wliczone w cenę noclegu), baru, telefonu oraz innych dodatkowych usług związanych z pobytem Ubezpieczonego w hotelu.
4. Świadczenie określone w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeśli w następstwie tego samego zdarzenia zgłoszono wniosek o realizację świadczenia określonego w § 9, § 10, §12.

§ 9. Powrót do Miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży

1. W przypadku:
 - 1) Unieruchomienia Pojazdu, pod warunkiem że Pojazd nie może być naprawiony do końca dnia roboczego od momentu zgłoszenia do Centrum Alarmowego Assistance lub
 - 2) Kradzieży Pojazdu, przy czym kradzież powinna być potwierdzona dokumentem zgłoszenia kradzieży na policję, Ubezpieczony uprawniony jest do świadczenia assistance polegającego na zapewnieniu powrotu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania albo kontynuowania podróży do innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, pod warunkiem, że odległość do tego miejsca nie jest większa niż odległość do Miejsca zamieszkania, następującymi, wybranymi przez Centrum Alarmowe Assistance środkami transportu:
 - a) pociągiem pierwszej klasy,
 - b) autobusem,
 - c) samolotem (klasa ekonomiczna) - jeżeli podróż pociągiem lub autobusem trwałaby dłużej niż 12 godzin,w tym koszty dojazdu Ubezpieczonego do dworca lub lotniska oraz z dworca lub lotniska do miejsca docelowego podróży.
2. Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 realizowane jest wobec wszystkich Ubezpieczonych do tego samego miejsca - Miejsca Zamieszkania albo do innego miejsca wskazanego przez Kierowcę.
3. Świadczenie określone w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeśli w następstwie tego samego zdarzenia zgłoszono wniosek o realizację świadczenia określonego w § 8 , § 10, § 12.
4. Świadczenie przysługuje w **Wariancie DeLux**.

§ 10. Samochód zastępczy

1. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu, pod warunkiem że Pojazd nie może być naprawiony do końca dnia roboczego od momentu zgłoszenia do Centrum Alarmowego Assistance, Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje i opłaci koszty wynajmu samochodu zastępczego na czas naprawy, nie dłużej jednak niż na okres **5 kolejnych dni**. Ubezpieczony może korzystać z pojazdu wyłącznie na terytorium kraju, w którym miało miejsce zdarzenie uprawniające do świadczenia Samochód zastępczy. Ubezpieczony nie jest uprawniony do uzyskania ponownie pojazdu zastępczego, jeśli zwrócił go przed upływem terminu 5 dni, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
2. W ramach świadczenia przysługuje pojazd kategorii ekwiwalentnej, nie **wyższej niż D** według standardów podmiotów rent a car, w ramach możliwości lokalnych.

3. W ramach realizacji świadczenia Samochód zastępczy Centrum Alarmowe Assistance zorganizuje dostarczenie Pojazdu w miejsce wskazane przez Ubezpieczonego lub pokryje koszty dojazdu Ubezpieczonego do wypożyczalni.
4. Na jedno zdarzenie przysługuje jeden samochód zastępczy niezależnie od liczby Ubezpieczonych podróżujących Pojazdem w chwili zdarzenia.
5. Świadczenie przysługuje po spełnieniu następujących warunków:
 - 1) uprzednie wykonanie Holowania Pojazdu, zorganizowanego i opłaconego przez Centrum Alarmowe Assistance,
 - 2) Ubezpieczony pisemnie wyrazi zgodę na warunki korzystania z samochodu zastępczego określone przez podmioty świadczące usługi wynajmu samochodu zastępczego (w szczególności wynajem może być uzależniony od wpłacenia przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od posiadania karty kredytowej),
 - 3) Osoba prowadząca samochód zastępczy będzie miała ukończone 21 lat i posiadać będzie prawo jazdy (uprawniającego do kierowania samochodami osobowymi) nie krócej niż 36 miesięcy.
6. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje pokrycia kosztów dodatkowych związanych z użytkowaniem samochodu zastępczego w postaci kosztów paliwa, dodatkowego ubezpieczenia i innych opłat dodatkowych.
7. Po zakończeniu okresu, na który wynajęty był samochód zastępczy, Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić samochód zastępczy do siedziby podmiotu, który wynajął samochód zastępczy lub w inne miejsce zaakceptowane przez ten podmiot.
8. Świadczenie określone w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeśli w następstwie tego samego zdarzenia zgłoszono wniosek o realizację świadczenia określonego w § 8, § 9, § 12, § 13, § 14.
9. Świadczenie przysługuje w **Wariancie DeLux**.

§ 11. Powrót do domu po holowaniu Pojazdu do RP

1. W przypadku holowania pojazdu do warsztatu na terenie RP, szkody całkowitej Pojazdu lub Kradzieży Pojazdu Ubezpieczony uprawniony jest do świadczenia assistance polegającego na zapewnieniu powrotu Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania następującymi, wybranymi przez Centrum Alarmowe Assistance środkami transportu:
 - a) pociągiem pierwszej klasy,
 - b) autobusem,
 - c) samolotem (klasa ekonomiczna) - jeżeli podróż pociągiem lub autobusem trwałaby dłużej niż 12 godzin, w tym koszty dojazdu Ubezpieczonego do dworca lub lotniska.
2. Świadczenie, o którym mowa w ust. 1 realizowane jest wobec wszystkich Ubezpieczonych do tego samego miejsca - Miejsca Zamieszkania albo do innego miejsca wskazanego przez Kierowcę.
3. Świadczenie przysługuje w **Wariancie Classic** oraz **Wariancie DeLux**.

§ 12. Odwiezienie naprawionego Pojazdu

1. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu, gdy naprawa pojazdu trwała ponad **5 dni dla Wariantu Classic** lub **3 dni dla Wariantu DeLux** a Ubezpieczony przed naprawieniem Pojazdu przemieścił się z miejsca zdarzenia, świadczenie assistance polegać będzie na odholowaniu pojazdu do miejsca zamieszkania Kierowcy lub miejsca jego aktualnego pobytu (w zależności, które miejsce znajduje się bliżej warsztatu naprawczego).
2. Limit na świadczenie wynosi **500 EURO dla Wariantu Classic** lub **800 EURO dla Wariantu DeLux**.
3. Świadczenie określone w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeśli w następstwie tego samego zdarzenia zgłoszono wniosek o realizację świadczenia określonego w § 8, § 10, § 14.

§ 13. Powrót po naprawionym Pojeździe

1. W przypadku skorzystania ze świadczenia wymienionego w § 9 Ubezpieczony uprawniony jest do świadczenia assistance polegającego na zapewnieniu przejazdu 1 (jednej) osoby wskazanej przez właściciela lub posiadacza Pojazdu, w celu odebrania naprawionego Pojazdu, jednym z następujących środków transportu:
 - 1) pociągiem pierwszej klasy,
 - 2) autobusem,
 - 3) samolotem (klasa ekonomiczna) - jeżeli podróż pociągiem lub autobusem trwałaby dłużej niż 12 godzin, w tym koszty dojazdu do dworca lub lotniska oraz na z dworca lub lotniska do miejsca docelowego podróży.
2. Świadczenie wyklucza się ze świadczeniami opisanymi w § 8, § 10 oraz § 13.
3. Świadczenie przysługuje w **Wariancie DeLux**.

§ 14. Złomowanie Pojazdu

1. W przypadku szkody całkowitej Pojazdu lub w sytuacji kiedy naprawa Pojazdu nie jest możliwa lub jest ekonomicznie nieuzasadniona Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty związane z kasacją pojazdu lub odholowaniem go do Polski.
2. Limit na świadczenie wynosi dla **Wariantu Classic 250 EURO**, dla **Wariantu DeLux 1.000 EURO**.

§ 15. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie świadczenia assistance, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - 1) zadziałań siły wyższej, w szczególności takiej jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, lub też z powodu awarii lub braku urządzeń telekomunikacyjnych,

- 2) interwencji lokalnych organów odpowiedzialnych za pomoc w wypadkach na drodze, za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń lub wskutek interwencji straży pożarnej, policji lub organów celnych,
 - 3) ograniczonego lub niemożliwego dostępu do Pojazdu lub Ubezpieczonego ze względu na zaistnienie Zdarzenia Assistance poza miejscami ogólnodostępnymi lub drogami publicznymi.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów, jeżeli Ubezpieczony nie wykonał uprzedniego zgłoszenia żądania spełnienia świadczenia do Centrum Alarmowego Assistance i poniósł takie koszty bez porozumienia z Centrum Alarmowym Assistance, nawet jeśli mieszczą się one w granicach określonych limitami, a zdarzenia których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym Assistance było niemożliwe z przyczyn niezależnych do Ubezpieczonego.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest wyłączona, jeżeli zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową nastąpiło w związku z:
- 1) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - 2) katastrofą nuklearną, działaniem radioaktywności, epidemii lub skażeń chemicznych,
 - 3) uczestnictwem Pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez,
 - 4) samobójstwem lub samookaleczeniem (umyślne uszkodzenie własnego ciała w wyniku autoagresji lub depresji) Ubezpieczonego albo jego usiłowaniem,
 - 5) użyciem Pojazdu lub uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - 6) winą umyślną, rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego lub osób, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 7) prowadzeniem Pojazdu przez osobę po użyciu narkotyków lub innych środków odurzających jak również substancji psychotropowych lub leków o podobnym działaniu na zdolności psychomotoryczne, lub po spożyciu alkoholu w ilości przekraczającej limit po którym zgodnie z przepisami danego państwa nie można prowadzić pojazdu, albo bez ważnego prawa jazdy na dany Pojazd oraz w przypadku, gdy Kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia.
4. Ochroną Ubezpieczyciela nie są objęte Pojazdy:
- 1) używane do odpłatnego przewożenia towarów lub osób,
 - 2) specjalne lub specjalnego przeznaczenia (np. pojazdy wojska, budowlane, policyjne, karetki pogotowia), używane do nauki jazdy oraz wynajmowane typu Rent a Car,
 - 3) unieruchomione wskutek przeładowania,
 - 4) używane w momencie zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową do transportu towarów niebezpiecznych - w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych.
5. Odpowiedzialnością Ubezpieczyciela nie są objęte towary, ładunki i rzeczy osobiste lub przedmioty przewożone lub pozostawione w Pojeździe lub przyczepie ciągniętej przez Pojazd lub w samochodzie zastępczym.
6. Odpowiedzialnością Centrum Alarmowego Assistance nie są objęte osoby przewożone w Pojeździe w liczbie większej od liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu, autostopowicze lub osoby przewożone odpłatnie.

§ 16. Obowiązki Ubezpieczonego

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, przed podjęciem działań we własnym zakresie, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 12 godzin od powzięcia wiedzy o zaistnieniu zdarzenia, skontaktować się z Centrum Alarmowym Assistance, czynnym całą dobę
 - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu świadczeń assistance, a w szczególności:
 - a) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - b) markę, model i numer rejestracyjny Pojazdu,
 - c) określenie miejsca zdarzenia,
 - d) telefon kontaktowy,
 - e) rodzaj wymaganej pomocy,
 - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Assistance,
 - 4) przedstawić dokumenty wymagane przez Ubezpieczyciela,
 - 5) zapobiec w miarę możliwości zwiększeniu szkody.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązku określonego w ust. 1 pkt. 1) Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

§ 17. Postępowanie odwoławcze

1. Przedmiot i zakres postępowania odwoławczego dotyczy skarg oraz zapytań, zwanych dalej łącznie „zgłoszeniem”, zgłaszanych przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, dotyczących działalności Ubezpieczyciela wynikającej z niniejszych SWU.
2. Zgłoszenie powinno zostać przesłane drogą:
 - 1) mailową na adres **assistance@grassavoye.pl** lub
 - 2) pocztową na adres Centrum Alarmowego Assistance:
Pol-Assistance Sp. z o.o.
Dział Assistance
ul. Marynarska 11
02-674 Warszawa
3. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające zgłoszenie;

- 2) oczekiwane działania;
- 3) imię i nazwisko, pełen adres korespondencyjny lub adres e-mail, pod który należy skierować odpowiedź;
4. Jeżeli w procesie rozpatrywania zgłoszenia konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu rozpatrzenia zgłoszenia.
5. Ubezpieczyciel poinformuje wnoszącego zgłoszenie o rozpatrzeniu zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych od daty jego otrzymania lub od daty otrzymania niezbędnych danych, informacji lub dokumentów, o które zwracał się do wnoszącego zgłoszenie. Przy czym, jeżeli do rozpatrzenia zgłoszenia wymagane jest uzyskanie dodatkowych wyjaśnień od osób trzecich, termin ten może ulec wydłużeniu do momentu uzyskania niezbędnych informacji.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela wysyłana jest na adres wskazany przez wnoszącego zgłoszenie.