

Masz auto i spokój w pakiecie.

Ogólne warunki
ubezpieczenia

Ubezpieczenie mLeasing Truck Assistance
dla Klientów mLeasing



Spis treści

Postanowienia ogólne	2
Definicje	2
Przedmiot ubezpieczenia	2
Zakres ubezpieczenia	2
Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności	4
Składka i limity świadczeń	5
Zawarcie umowy ubezpieczenia	5
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	6
Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej	6
Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową – obowiązki ubezpieczonego i Centrum Pomocy	6
Zasady ustalania i wypłata odszkodowania	6
Roszczenia regresowe	6
Reklamacje	6
Postanowienia końcowe	7

FORMULARZ DO OWU

Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „mLeasing Truck Assistance” dla klientów mLeasing Sp. z o.o.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 pkt 2–4) § 2 pkt 8–11) § 2 pkt 13) § 2 pkt 16–20) § 2 pkt 22) § 3 § 4 ust. 1–4 § 5
Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Nie dotyczy
Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 2 pkt 3) § 6
Wysokość składki i częstotliwości jej pobierania	§ 7 ust. 1–2
Wysokości wszystkich opłat pobieranych w związku z umową ubezpieczenia oraz wszelkie inne obciążenia potrącone ze składek ubezpieczeniowych lub z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego	Nie dotyczy
Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje	Nie dotyczy

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „mLeasing Truck Assistance” dla klientów mLeasing Sp. z o.o., zwane dalej OWU stanowią podstawę zawarcia Umowy Ubezpieczenia pomiędzy UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń S.A., zwaną dalej Ubezpieczycielem lub Towarzystwem, a mLeasing Sp. z o.o., zwaną dalej mLeasing lub Ubezpieczającym.
2. Umowa Ubezpieczenia zawarta zostaje na rachunek klientów mLeasing Sp. z o.o., którzy zawarli z mLeasing umowę leasingu pojazdu.
3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia zostanie potwierdzone przez Ubezpieczyciela Polisa Generalną, stanowiącą wraz z OWU integralną część Umowy Ubezpieczenia.

Definicje

§ 2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **adres Korzystającego** – adres miejsca zamieszkania lub adres siedziby na terenie RP wskazany w umowie leasingu pojazdu,
- 2) **akt wandalizmu** – jakiegokolwiek zdarzenie polegające na umyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu pojazdu przez osoby trzecie (osoby niebędące stronami Umowy Ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu Umowy Ubezpieczenia) powodujące unieruchomienie pojazdu,
- 3) **awaria** – jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca awarii, a w tym rozładowanie akumulatora, brak paliwa lub zatankowanie niewłaściwego paliwa, awaria alarmu lub immobilizera, awaria świateł zewnętrznych, awaria wycieraczek, awaria ogumienia oraz pasów bezpieczeństwa. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, nie będą uznawane za awarię,
- 4) **Centrum Pomocy** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, do której Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Wyłącznie Centrum Pomocy jest uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia,
- 5) **europejska część Rosji** – następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Niemieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stavropolski),
- 6) **europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony Europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele),
- 7) **Korzystający** – podmiot, który z mLeasing zawarł umowę leasingu pojazdu i jest wskazany na Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczeniem Truck Assistance,
- 8) **kradzież** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278 KK (kradzież), art. 279 KK (kradzież z włamaniem), art. 280 KK (rozbój) oraz art. 289 KK (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu, jego części, lub wyposażenia, zabezpieczonego w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu,
- 9) **nagłe zachorowanie** – powstałe w sposób nagły pogorszenie stanu zdrowia Ubezpieczonego, które miało miejsce w Okresie ubezpieczenia, powodujące konieczność udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej i niewymagające interwencji pogotowia ratunkowego,
- 10) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego jeden z członków załogi pojazdu – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł,
- 11) **osoba bliska** – członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego, tj. rodzice, współmałżonek, dzieci (w tym również przysposobione) i rodzeństwo, osoba pozostająca z Ubezpieczonym w związku partnerskim i prowadząca wspólne gospodarstwo domowe,
- 12) **pilot** – osoba skierowana przez Centrum Pomocy na miejsce zdarzenia,
- 13) **pojazd** – pojazd ciężarowy, pojazd dostawczy, naczepa, przyczepa, autobus, które zostały objęte niniejszym ubezpieczeniem na wniosek Ubezpieczającego, o maksymalnej ładowności nieprzekraczającej 44 ton, zaopatrzoney w polskie numery rejestracyjne,

- 14) **potwierdzenie zawarcia Ubezpieczenia Truck Assistance** – dokument potwierdzający zawarcie ubezpieczenia w ramach Umowy Ubezpieczenia, określający wybrany wariant ubezpieczenia, z którego wynika zakres przysługujących świadczeń oraz opatrzoney wyróżnikiem: „Truck Assistance mLeasing”,
- 15) **stacja obsługi** – autoryzowany punkt obsługi i naprawy pojazdów danej marki lub inny punkt naprawy pojazdów zdolny do wykonania naprawy pojazdu, mający swoją siedzibę w granicach geograficznych wskazanych w § 3 ust. 2,
- 16) **trwały uszczerbek na zdrowiu** – powstałe w wyniku nieszczęśliwego wypadku trwałe uszkodzenie ciała Ubezpieczonego, polegające na fizycznej utracie narządu lub całkowitej i trwałej utracie władzy nad narządami,
- 17) **Ubezpieczony** – Korzystający lub inny użytkownik pojazdu wskazany przez mLeasing lub Korzystającego, który posiada Potwierdzenie zawarcia Ubezpieczenia Truck Assistance. Na potrzeby niniejszych OWU przez Ubezpieczonych rozumie się również członków załogi pojazdu w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta i wskazana w dowodzie rejestracyjnym pojazdu,
- 18) **unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie, który powstał na skutek awarii lub wypadku,
- 19) **usprawnienie pojazdu** – usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie podróży,
- 20) **wypadek** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd, powstałe wskutek nagłego zetknięcia się pojazdu z przedmiotem, osobą lub zwierzęciem znajdującym się poza pojazdem, łącznie z kolizją, aktem wandalizmu, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca zdarzenia,
- 21) **załoga pojazdu** – wyznaczony przez Korzystającego kierowca i zmiennik kierowcy (jeżeli występuje) ubezpieczonego pojazdu lub pojazdu, który w momencie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową ciągnął ubezpieczoneą naczepę lub przyczepę,
- 22) **zdarzenie assistance** – szkoda całkowita, kradzież lub każdy przypadek unieruchomienia pojazdu objęty ochroną ubezpieczeniową,
- 23) **umowa leasingu pojazdu** – tj.: umowa leasingu, najmu, dzierżawy, pożyczki lub inna umowa nienazwana o podobnym charakterze regulująca zasady użytkowania danego pojazdu zawarta pomiędzy Korzystającym a Ubezpieczającym.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów świadczeń na rzecz Ubezpieczonych.
2. Ubezpieczeniem objęte są zdarzenia assistance powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP) oraz poza nim, na terenie następujących państw: Andory, Austrii, Belgii, Białorusi, Bułgarii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltar, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Liechtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, Rosji (tylko część europejska), San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Turcji (tylko część europejska), Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.

Zakres ubezpieczenia

§ 4

1. Ochrona ubezpieczeniowa w zależności od wyboru Korzystającego jest dostępna w jednym z następujących wariantów ubezpieczenia:
 - 1) Wariant STANDARD,
 - 2) Wariant TOP.
2. W wariantach ubezpieczenia STANDARD i TOP, ochroną ubezpieczeniową objęte są zdarzenia assistance powstałe na terytorium określonym w § 3 ust. 2 z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 3. W wariantcie STANDARD świadczenia są udzielane wyłącznie po zaistnieniu wypadku lub kradzieży pojazdu. W wariantcie TOP świadczenia udzielane są po zaistnieniu wypadku, kradzieży lub awarii pojazdu.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w zależności od wariantu ubezpieczenia polega na pokryciu kosztów świadczeń określonych w § 5 do wysokości limitów świadczeń wskazanych w § 7 ust. 3.

4. Organizacja i pokrycie kosztów świadczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej, odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Centrum Pomocy, z zastrzeżeniem postanowień § 12.
5. Na wniosek Korzystającego w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej można:
 - 1) zmienić wariant ubezpieczenia,
 - 2) wydłużyć czas trwania ochrony ubezpieczeniowej maksymalnie łącznie do 60 miesięcy,
 - 3) skrócić czas trwania ochrony ubezpieczeniowej minimalnie do 12 miesięcy.
6. Dokumentem potwierdzającym zmianę warunków ubezpieczenia, o których mowa w ust. 5 powyżej, jest nowe Potwierdzenie zawarcia Ubezpieczenia Truck Assistance.
7. W przypadku zmiany wariantu ubezpieczenia w odniesieniu do danego pojazdu, początek odpowiedzialności Ubezpieczyciela w nowym wariantcie rozpoczyna się od dnia następnego po dniu złożenia wniosku o zmianę wariantu ubezpieczenia.

§ 5

1. W zależności od zaistniałego zdarzenia assistance związanego z unieruchomieniem pojazdu, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, Ubezpieczyciel organizuje następujące świadczenia (POMOC TECHNICZNA):
 - 1) **podnoszenie pojazdu** – w przypadku przewrócenia pojazdu lub osunięcia się z drogi powodującego jego trwałe unieruchomienie, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty podniesienia lub wyciągnięcia pojazdu na drogę. W przypadku przewrócenia pojazdu lub osunięcia się z drogi wraz z naczepą lub przyczepą, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty podniesienia lub wyciągnięcia również naczepy lub przyczepy,
 - 2) **usprawnienie pojazdu** – w przypadku unieruchomienia pojazdu, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty usprawnienia pojazdu w miejscu jego unieruchomienia, jeżeli istnieje możliwość usprawnienia pojazdu w ciągu 1 godziny. Centrum Pomocy nie pokrywa kosztów części i materiałów użytych w celu usprawnienia pojazdu,
 - 3) **holowanie pojazdu** – jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu nie jest możliwe usprawnienie pojazdu w miejscu unieruchomienia pojazdu, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty holowania pojazdu do najbliższej stacji obsługi. Jeżeli unieruchomienie pojazdu miało miejsce na terenie RP, na wniosek Ubezpieczonego pojazd może zostać odholowany do innej stacji obsługi znajdującej się w promieniu maksymalnie 100 km od miejsca unieruchomienia pojazdu,
 - 4) **pomoc w zorganizowaniu innego środka transportu** – jeżeli w wyniku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową pojazd nie może być usprawniony w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia zdarzenia do Centrum Pomocy, Centrum Pomocy przekazuje Ubezpieczonemu informacje o możliwościach zorganizowania innego środka transportu,
 - 5) **wykonanie dokumentacji zdjęciowej szkody** – w przypadku zaistnienia wypadku lub kradzieży częściowej powodującego unieruchomienie pojazdu na terytorium RP Centrum Pomocy sporządza dokumentację fotograficzną uszkodzeń pojazdu oraz miejsca zaistnienia zdarzenia, którą na życzenie Ubezpieczonego przesyła Ubezpieczonemu pocztą elektroniczną,
 - 6) **pomoc w zgłoszeniu szkody** – w przypadku zaistnienia wypadku, kradzieży pojazdu lub kradzieży części lub wyposażenia pojazdu Centrum Pomocy na życzenie Ubezpieczonego przekazuje w formie telefonicznej lub elektronicznej zgłoszenie o zaistnieniu zdarzenia do wskazanego przez Ubezpieczonego zakładu ubezpieczeń oraz do najbliższej jednostki policji,
 - 7) **dozór ładunku** – jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu – nie jest możliwe usprawnienie pojazdu w miejscu unieruchomienia pojazdu oraz nie jest możliwe holowanie pojazdu w ciągu 5 godzin od momentu powiadomienia o zdarzeniu Centrum Pomocy, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dozoru ładunku przez okres nie dłuższy niż 24 godziny w trybie ciągłym,
 - 8) **pomoc w przeładunku towaru** – jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu nie jest możliwe przewożenie towaru uszkodzoną naczepą lub przyczepą Centrum Pomocy pomaga w organizacji przeładunku towaru na inny środek transportu dostarczony przez Ubezpieczonego; koszt przeładunku zorganizowanego przy pomocy Centrum Pomocy pokrywa Ubezpieczony; Centrum Pomocy nie odpowiada za wszelkie szkody

wynikłe w trakcie przeładunku towaru organizowanego przy pomocy Centrum Pomocy,

- 9) **przechowywanie pojazdu** – jeżeli w wyniku zdarzenia assistance zachodzi potrzeba przechowania pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty parkowania pojazdu przez okres nie dłuższy niż 3 doby do równowartości 150 EUR za cały okres parkowania,
 - 10) **dowóz kierowcy zastępczego** – jeżeli w wyniku zdarzenia assistance lub w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania żaden z członków załogi pojazdu nie może prowadzić pojazdu przez okres co najmniej 7 dni od momentu zajścia zdarzenia lub nagłego zachorowania Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty podróży kierowcy wskazanego przez Ubezpieczonego pociągiem I klasy (lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli odległość z miejsca unieruchomienia pojazdu do miejsca docelowego przekracza 1000 km) z terytorium RP do miejsca postoju pojazdu. W celu realizacji świadczenia Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć Centrum Pomocy pisemne potwierdzenie niezdolności członków załogi do prowadzenia pojazdu wydane przez lekarza,
 - 11) **zakwaterowanie w hotelu** – jeżeli pojazd nie może być naprawiony w ciągu 24h od momentu zgłoszenia zdarzenia assistance do Centrum Pomocy, a odległość z miejsca zdarzenia do adresu Korzystającego przekracza 50 km Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem załogi pojazdu w hotelu trzygwiazdkowym (w zależności od lokalnych możliwości), na okres nieprzekraczający faktycznego czasu naprawy pojazdu, nie dłużej jednak niż 3 doby, wraz z transportem do hotelu. Świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu,
 - 12) **transport załogi pojazdu pod adres Korzystającego lub do miejsca docelowego podróży** – jeżeli pojazd nie może być naprawiony w ciągu 24h od momentu zgłoszenia zdarzenia assistance do Centrum Pomocy, a zdarzenie miało miejsce ponad 50 km od adresu Korzystającego, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty dalszego transportu załogi pojazdu do miejsca docelowego podróży lub pod adres Korzystającego (do bliższego z tych dwóch miejsc), pociągiem I klasy lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli odległość z miejsca unieruchomienia pojazdu do miejsca docelowego przekracza 1000 km,
 - 13) **odbiór pojazdu po naprawie** – jeżeli zdarzenie assistance miało miejsce powyżej 100 km od adresu Korzystającego, a pojazd nie może być naprawiony w ciągu 24h od momentu zgłoszenia zdarzenia do Centrum Pomocy, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty transportu jednej osoby w jedną stronę pociągiem I klasy do miejsca, gdzie samochód został naprawiony, w celu jego odebrania (wraz z transportem do i z dworca kolejowego). Jeżeli podróż przekracza dystans 1000 km, wówczas transport może się odbyć samolotem w klasie ekonomicznej,
 - 14) **złomowanie pojazdu** – w przypadku zaistnienia wypadku poza terytorium RP, jeżeli naprawa pojazdu przekracza jego wartość bądź pojazd z przyczyn technicznych nie nadaje się do naprawy, Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty złomowania pojazdu w kraju, w którym nastąpiło zdarzenie.
2. Świadczenia określone powyżej są realizowane w miarę istniejących lokalnie możliwości.
 3. Dodatkowe świadczenia oferowane za granicą RP, tylko w ramach wariantu TOP (POMOC MEDYCZNA):
 - 1) **informacja medyczna** – Centrum Pomocy udziela telefonicznej informacji odnośnie sposobu dalszego postępowania w razie zaistnienia nieszczęśliwego wypadku,
 - 2) **koszty leczenia** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty pomocy medycznej udzielonej poszkodowanemu członkowi załogi pojazdu w zakresie niezbędnym do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub transport do kraju albo kontynuację podróży zagraniczej, obejmującej:
 - a) konsultacje lekarskie, badania niezbędne do zdiagnozowania stanu zdrowia i podjęcia dalszego leczenia poszkodowanego członka załogi pojazdu,
 - b) pobyt w szpitalu, zabiegi, operacje,
 - c) udzielenie doraźnej pomocy ambulatoryjnej, zakup środków opatrunkowych, leków,

- d) naprawę lub zakup niezbędnych protez (w tym dentystycznych), okularów oraz środków pomocniczych bezpośrednio po nieszczęśliwym wypadku za granicą i pod warunkiem, że ich uszkodzenie związane było z nieszczęśliwym wypadkiem objętym ochroną ubezpieczeniową i powodującym trwałe uszczerbek na zdrowiu, do wysokości 400 EUR,
- 3) **transport i repatriacja** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa następujące koszty transportu i repatriacji poszkodowanego członka załogi pojazdu dostosowanym do stanu jego zdrowia środkiem transportu:
- transport poszkodowanego członka załogi z miejsca pobytu lub miejsca nieszczęśliwego wypadku do szpitala na terenie kraju pobytu w czasie podróży zagranicznej, jeżeli lekarz Centrum Pomocy lub lekarz prowadzący zaleca hospitalizację,
 - transport poszkodowanego członka załogi do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której był on hospitalizowany nie zapewnia odpowiedniej opieki medycznej, jakiej wymaga stan zdrowia poszkodowanego członka załogi, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego,
 - transport poszkodowanego członka załogi do miejsca zamieszkania na terenie RP lub placówki medycznej na terenie RP, o ile wymaga tego jego stan zdrowia, pod warunkiem, że podróż taka jest możliwa zgodnie z opinią lekarza prowadzącego,
 - transport poszkodowanego członka załogi do kraju po zakończeniu leczenia, w przypadku gdy, ze względu na stan zdrowia, nie może on kontynuować podróży, ani powrócić do kraju wcześniej zaplanowanym środkiem transportu,
- 4) **wizyta osoby bliskiej** – Centrum Pomocy pokrywa koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu osoby bliskiej poszkodowanego członka załogi, jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku istnieje konieczność jego hospitalizacji, a obecność osoby towarzyszącej jest konieczna i zalecona przez lekarza prowadzącego,
- 5) **transport zwłok** – Centrum Pomocy organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok zmarłego członka załogi do RP lub kraju stałego pobytu w przypadku, gdy zmarł on w trakcie podróży poza granicami RP lub kraju stałego pobytu, a śmierć nastąpiła w wyniku nieszczęśliwego wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową.
4. W wariantach Standard oraz TOP, w ramach pomocy informacyjno-administracyjnej na życzenie Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu Centrum Pomocy organizuje następujące świadczenia:
- „Nawigator w podróży”** – Centrum Pomocy udziela telefonicznych informacji o rekomendowanych trasach drogowych pomiędzy określonymi punktami na terenie Europy wraz ze szczegółowym opisem przebiegu trasy,
 - przesyłanie aktów prawnych oraz wzorów umów cywilnoprawnych** – Centrum Pomocy przesyła na wskazany przez Ubezpieczonego adres e-mail akt prawny (ustawa, rozporządzenie, uchwała) lub wzór umowy cywilnoprawnej; ze świadczenia Ubezpieczony lub załoga pojazdu może skorzystać do 5 razy w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia,
 - pomoc administracyjna** – w razie braku dokumentów niezbędnych do kontynuowania podróży (listy przewozowe, polisy ubezpieczeniowe, dokumenty pojazdu lub załogi pojazdu) Centrum Pomocy organizuje dostarczenie wskazanych dokumentów załodze pojazdu, z zastrzeżeniem, że koszt dostarczenia dokumentów ponosi Ubezpieczony lub załoga pojazdu,
 - pomoc informacyjna** – Centrum Pomocy udziela telefonicznych informacji na temat:
 - sytuacji na drogowych przejściach granicznych pomiędzy RP a krajami sąsiednimi,
 - lokalizacji stacji obsługi na terenie RP,
 - lokalizacji szpitali, aptek, hoteli, moteli, stacji paliw na terenie Europy,
 - najszybszych i najkrótszych połączeń drogowych na terenie Europy,
 - przekazywania pilnej wiadomości związanej z zaistniałym zdarzeniem assistance osobie wskazanej przez kierowcę pojazdu,
 - tłumaczenia telefoniczne** – w razie podróży poza granicami RP Centrum Pomocy udziela załodze pojazdu telefonicznej pomocy w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi,
 - tłumaczenia formularzy** – w razie podróży poza granicami RP Centrum Pomocy przetłumaczy formularze (max 2 strony tekstu) związane z zaistniałym zdarzeniem assistance,
 - zorganizowanie udziału prawnika** – Centrum Pomocy organizuje udział prawnika, reprezentującego Ubezpieczonego w postępowaniu sądowym wszczętym przeciwko Ubezpieczonemu lub załodze pojazdu z tytułu odpowiedzialności wynikającej z udziału w wypadku lub w związku z kradzieżą pojazdu (koszty prawnika pokrywa Ubezpieczony lub załoga pojazdu),
 - zorganizowanie tłumacza** – Centrum Pomocy organizuje udział tłumacza podczas dochodzeń policyjnych, w postępowaniach sądowych wszczętych w związku z udziałem pojazdu w wypadku (koszty tłumacza pokrywa Ubezpieczony lub załoga pojazdu).

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności § 6

- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniony z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego lub osobę działającą w jego imieniu w związku z zajęciem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, jeżeli Ubezpieczony nie powiadomił o zdarzeniu i nie uzyskał zgody Centrum Pomocy, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach limitów odpowiedzialności, o których mowa w § 7 ust. 3, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu oraz § 12 ust. 1. Powyższy zapis stosuje się z wyłączeniem usług pomocy informacyjno-administracyjnej, o których mowa w § 5 ust. 4.
- Jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od niego nie był w stanie zgłosić zdarzenia do Centrum Pomocy po jego zajściu, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów zgodnie z postanowieniami OWU do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i opłacone przez Centrum Pomocy.
- Ubezpieczeniem nie są objęte pojazdy specjalne czyli pojazdy samochodowe lub przyczepy, które wykonują specjalne funkcje powodujące konieczność dostosowania nadwozia lub posiadania specjalnego wyposażenia, a także następujące pojazdy: koparka, koparko-ładowarka, spycharka, pojazd wolnobieżny, pojazd drogowo-szynowy, dźwig rejestrowany, trolejbus, traktor bagażowy, pojazd ze zmiennym podłożem, przyczepa kempingowa, przyczepa rolnicza, rękab, pojazd-agregat, schody lotniskowe, betoniarka samoladująca, pompa betonowa i autobus szkolny.
- Ubezpieczeniem nie są również objęte pojazdy wynajmowane lub udostępniane odpłatnie krótkoterminowo na okres krótszy niż 6 miesięcy.
- Ubezpieczyciel nie organizuje i nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z niniejszego ubezpieczenia, jeżeli: udzielenie świadczeń zostało uniemożliwione przez działanie siły wyższej, pod pojęciem której rozumie się: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria urządzeń telekomunikacyjnych lub brak ich dostępności.
- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe:
 - podczas użycia ubezpieczonego pojazdu jako rekwizytu, dojazd próbnych, nauki jazdy lub doskonalenia techniki jazdy,
 - w pojazdach przeznaczonych lub używanych do przewozu: produktów lub surowców toksycznych, towarów niebezpiecznych w rozumieniu Ustawy o przewozie towarów niebezpiecznych lub radioaktywnych – do czasu zakończenia akcji usuwania zagrożenia wynikającego z właściwości przewożonego ładunku – przy czym odpowiedzialność Centrum Pomocy jest całkowicie wyłączona jeżeli obecność takich ładunków doprowadziła do szkody lub ją powiększyła.
- Ubezpieczyciel może odmówić pokrycia kosztów holowania, jeżeli powodem unieruchomienia pojazdu był montaż elementów, które nie są zalecane przez producenta pojazdu.
- Świadczenia określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli unieruchomienie pojazdu bądź kradzież pojazdu były następstwem:
 - napaści lub wrogich działań obcych sił zbrojnych, niezależnie, czy wypowiedziano wojnę, czy nie, wojny domowej, zamieszek, strajków, sabotażu, rebelii, rewolucji, stanu wojennego lub aktu terrorystycznego, a także podczas czynnego udziału w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych,

- 2) obowiązku udostępnienia pojazdu na rzecz wojska,
 - 3) działania energii jądrowej w skali masowej, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 4) umyślnego działania Ubezpieczonego,
 - 5) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 6) pandemii.
9. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za następujące zdarzenia:
- 1) powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem tj. podczas udziału pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
 - 2) 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 wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia pojazdu przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta pojazdu,
 - 4) będące wynikiem awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy pojazdu po wcześniejszej interwencji Centrum Pomocy,
 - 5) w przypadku nie zastosowania się do zaleceń Centrum Pomocy, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 6) spowodowane przez osoby, które prowadziły pojazd w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi – dla szkód zaistniałych na terenie RP oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP) lub środków odurzających, substancji psychotropowych oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – dla szkód zaistniałych na terenie RP oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP), a stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 7) powstałe podczas kierowania pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych prawem danego kraju uprawnień do kierowania pojazdem o ile brak uprawnień do kierowania pojazdem miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - 8) powstałe podczas kierowania pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego, lub potwierdzonego innym dokumentem, albo dodatkowego badania technicznego określonego w ustawie Prawo o ruchu drogowym, o ile stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody.
10. 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.
11. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku pojazdów objętych ochroną ubezpieczeniową lub ładunku przyczep i naczep.
12. 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.
13. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
14. Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują kosztów napraw mechanicznych wykonywanych przez stacje obsługi.
15. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie ładunku, bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.
16. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje świadczeń wchodzących w zakres ubezpieczenia autocasco.
17. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (tj. okresowy przegląd pojazdu, drobne naprawy lub regulacje) oraz administracyjnych (tj. proces likwidacji szkody w towarzystwie ubezpieczeniowym, brak środków pieniężnych na pokrycie kosztów naprawy), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową uprawniających do korzystania ze świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego pojazdu w rozumieniu niniejszych OWU.
18. Świadczenia POMOCY MEDYCZNEJ, nie przysługują poszkodowanemu członkowi załogi, w stosunku do którego istniały przeciwskazania lekarskie do odbycia podróży pojazdem.
19. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieszczęśliwy wypadek powstał wskutek:
- 1) usiłowania lub popełnienia przez poszkodowanego Ubezpieczonego przestępstwa,
 - 2) usiłowania samobójstwa przez Ubezpieczonego,
 - 3) choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzenia psychicznego Ubezpieczonego, a także ataku konwulsji lub epilepsji,
 - 4) prowadzenia przez poszkodowanego Ubezpieczonego pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień,
 - 5) działań wojennych, stanu wyjątkowego i akcji terrorystycznych,
 - 6) zamieszek i rozruchów.
20. Ponadto odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów poniesionych na:
- 1) leczenie chorób przewlekłych,
 - 2) specjalne odżywianie, nawet jeśli było ono zalecane przez lekarza,
 - 3) pobyt w sanatoriach i uzdrowiskach,
 - 4) leczenie przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót do RP,
 - 5) leczenie na terenie RP,
 - 6) usuwanie ciąży, bez względu na okoliczności towarzyszące przeprowadzaniu zabiegu,
 - 7) opiekę w czasie ciąży, odbyty poród oraz wszelkie związane z nim koszty leczenia i opieki nad matką i dzieckiem,
 - 8) zakup środków antykoncepcyjnych,
 - 9) operacje plastyczne i zabiegi kosmetyczne,
 - 10) leczenie chorób psychicznych uprzednio leczonych stacjonarnie,
 - 11) leczenia następstw nieszczęśliwych wypadków lub chorób zaistniałych na terenie RP,
 - 12) szczeniemia ochronne,
 - 13) badania mające charakter profilaktyczny,
 - 14) leczenie stomatologiczne i protetykę stomatologiczną.
21. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje strat materialnych z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia rzeczy należących do Ubezpieczonego, związanych z nieszczęśliwym wypadkiem.

Składka i limity świadczeń

§ 7

1. Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać składkę za wszystkich Ubezpieczonych w terminach i wysokości określonych w polisie generalnej na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczyciela.
2. Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
 - 1) okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela,
 - 2) liczbę Ubezpieczonych,
 - 3) wariant ubezpieczenia,
 - 4) wysokości limitów liczby i wartości poszczególnych świadczeń,
 - 5) inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia assistance.
3. Limity świadczeń zostają ustalone w euro, w kwotach nieprzekraczających następujących równowartości łącznie dla świadczeń określonych w § 5 w ramach jednego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową:
 - 1) **2500 EUR – POMOC TECHNICZNA,**
 - 2) **3000 EUR – POMOC MEDYCZNA.**
4. Limity świadczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej, stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
5. Kwoty wskazane w ust. 3 powyżej są przeliczane na walutę kraju, w którym realizowane jest świadczenie, według średniego kursu walut określonego przez NBP na dzień zajścia zdarzenia assistance.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 8

1. Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z datą określoną w polisie generalnej.
2. Umowę Ubezpieczenia zawiera się na czas nieokreślony.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia

§ 9

1. Każda ze stron Umowy Ubezpieczenia – Ubezpieczający (mLeasing Sp. z o. o.) i Ubezpieczyciel ma prawo do wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia w każdej chwili z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Umowa Ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem, w którym kończy się odpowiedzialność wobec wszystkich Ubezpieczonych za których została zapłacona składka.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia przystąpienie nowych Ubezpieczonych jest możliwe jedynie w okresie 3 miesięcy od dnia wypowiedzenia Umowy.
4. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
5. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej

§ 10

1. Ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego pojazdu rozpoczyna się od dnia złożenia wniosku o ubezpieczenie.
2. Okres ubezpieczenia dla poszczególnego pojazdu może wynosić od 12 do 60 miesięcy, jako wielokrotność 12 miesięcy, określony w Potwierdzeniu zawarcia Ubezpieczenia Truck Assistance.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
 - 2) z dniem zakończenia umowy leasingu pojazdu, pod warunkiem złożenia przez Korzystającego oświadczenia woli o zakończeniu ochrony ubezpieczeniowej,
 - 3) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczającego, chyba, że przeniesienie własności pojazdu następuje łącznie z przekazaniem uprawnień wynikających z Umowy Ubezpieczenia,
 - 4) z dniem osiągnięcia przez pojazd 15 lat (liczone od daty pierwszej rejestracji),
 - 5) z dniem wyrejestrowania pojazdu na skutek kradzieży lub szkody całkowitej.

Postępowanie w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową – obowiązki ubezpieczonego i Centrum Pomocy

§ 11

1. W celu skorzystania ze świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia assistance powiadomić Centrum Pomocy, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu i podać pracownikowi Centrum Pomocy dane dotyczące Ubezpieczonego (imię, nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub siedziby firmy), pojazdu (marka, model, nr VIN, nr rejestracyjny, data pierwszej rejestracji), miejsca oraz okoliczności wystąpienia zdarzenia niezbędnych do udzielenia świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.
2. Na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu Centrum Pomocy oddzwoni do osoby zgłaszającej wystąpienie zdarzenia assistance.
3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 powyżej Centrum Pomocy skieruje pilota na miejsce zdarzenia assistance.
4. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udzielić pilotowi przybytemu na miejsce zdarzenia stosownych zgód w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
 - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że pilot nie udzieli pomocy w czasie 5 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Pomocy (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Pomocy),

- 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.

Zasady ustalania i wypłaty odszkodowania

§ 12

1. W przypadku, gdy pilot nie przybędzie na miejsce zdarzenia assistance w czasie 3 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Pomocy (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Pomocy) lub w razie braku możliwości skontaktowania się z Centrum Pomocy, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania świadczeń wynikających z OWU we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania rachunkami lub fakturami.
2. Limit czasowy określony w ust. 1 powyżej może zostać wydłużony maksymalnie do 5 godzin, o czym Ubezpieczony zostanie powiadomiony telefonicznie przez Centrum Pomocy.
3. Rachunki oraz faktury z tytułu świadczeń, o których mowa w ust. 1 powyżej, będą wystawiane na Ubezpieczonego chyba, że ustalenia stron będą inne.
4. Ubezpieczony powinien złożyć wniosek o refundację kosztów świadczeń, o których mowa w ust. 1 powyżej, niezwłocznie. Do wniosku o refundację Ubezpieczony powinien dołączyć rachunki lub faktury za wykonane świadczenia, jak również w miarę możliwości inne dokumenty potwierdzające zdarzenie (np. protokół z policji, raport z miejsca zdarzenia).
5. Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 3 powyżej, Ubezpieczony zgłasza pisemnie na adres Centrum Pomocy.
6. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Pomocy dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 powyżej z uwzględnieniem limitów świadczeń wskazanych w § 7 ust. 3, do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było realizowane przez Centrum Pomocy, w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
7. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 6 powyżej, 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 Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 6 powyżej.

Roszczenia regresowe

§ 13

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.
2. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć wskazane przez Ubezpieczyciela dokumenty i udzielić wskazanych przez Ubezpieczyciela informacji.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził 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

§ 14

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, osobą uprawnioną z Umowy lub spadkobiercą posiadającym interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje.

2. W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
3. W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
4. Reklamacje można składać Ubezpieczycielowi w następujący sposób:
 - 1) w postaci elektronicznej poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje;
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii **+48 22 444 70 00**,
 - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
 - 3) na piśmie:
 - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
 - b) przesyłką pocztową na adres: **00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51**,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.
5. Reklamację składa się do Zarządu Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów.
6. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie udzielona na piśmie albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
8. W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji oraz NIP.
9. Odpowiedzi na reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
11. Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Ubezpieczycielowi, tj. UNIQA Towarzystwu Ubezpieczeń S.A. według właściwości określonej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.
12. Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1-3 przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4-9, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

Postanowienia końcowe

§ 15

1. Do Umowy mogą być wprowadzone, za zgodą stron, postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
2. Wszystkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, w tym również wszelkie zmiany Umowy dokonane w trakcie jej trwania, muszą być potwierdzone poprzez wystawienie aneksu do Umowy przez Ubezpieczyciela.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
5. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA TU S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa; www.rf.gov.pl).
6. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.
8. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 4/30/01/2024 z 30 stycznia 2024 r.



www.uniqa.pl