

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

"Multirent Assistance" pakiet GOLD CFM

Skorowidz najważniejszych informacji do Warunków Ubezpieczenia „Multirent Assistance” dla klientów Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z OWU
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 5, § 6, § 7, § 15 ust.1, § 16 ust.1 – 2, § 16 ust.4
2. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 3 ust.3, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 15 ust.2
3. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4, § 14

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia, Europ Assistance S.A. gwarantuje, w przypadku wystąpienia zdarzeń assistance, ochronę ubezpieczeniową Uprawnionemu w zakresie świadczeń przewidzianych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.
- Niniejsze Warunki Ubezpieczenia stosuje się do pojazdów będących własnością Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. lub finansowanych przez Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., stanowiących przedmiot umowy leasingu, najmu, dzierżawy lub zarządzania flotą.

§ 2.

Wszelkie odstępstwa od postanowień niniejszych Warunków Ubezpieczenia oraz wszelkie zawiadomienia i oświadczenia związane z Umową Ubezpieczenia muszą być sporządzone pisemnie w formie aneksu do Umowy Ubezpieczenia pod rygorem nieważności

§ 3. DEFINICJE

Przez użyte w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia pojęcia należy rozumieć:

1. **Akt wandalizmu** – jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu Pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami Umowy Ubezpieczenia) powodujące Unieruchomienie Pojazdu;
2. **Autoryzowana stacja obsługi** – mający swoją siedzibę w granicach geograficznych wskazanych w § 6 punkt obsługi i naprawy Pojazdów, właściwy dla marki ubezpieczonego Pojazdu, posiadający zgodę producenta lub importera Pojazdów tej marki na ich serwisowanie i wykonywanie napraw;
3. **Awaria** – jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca Awarii, a w tym rozładowanie akumulatora, zagubienie lub złamanie kluczyków służących do uruchomienia Pojazdu, przebicie opony. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, dostawa i montaż akcesoriów oraz braki środków niezbędnych do obsługi nie będą uznawane za Awarię;
4. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia, a w tym opłacaniem i realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia w imieniu Ubezpieczyciela;
5. **Dzierżawa** - umowa dzierżawy na podstawie której wydzierżawiający zobowiązuje się oddać dzierżawcy rzecz do używania i pobierania pożytków przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a dzierżawca zobowiązuje się płacić wydzierżawiającemu umówiony czynsz.
6. **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśniny Bosfor i Dardanele);
7. **Grad** – opad atmosferyczny w postaci bryłek lodu;
8. **Huragan** – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s, potwierdzone przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej lub jego odpowiednik w kraju miejsca zdarzenia; w przypadku braku możliwości uzyskania takiego potwierdzenia, bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiary szkód w miejscach ich powstania oraz w bezpośrednim sąsiedztwie świadczące wyraźnie o masowym niszczyielskim działaniu wiatru;
9. **Korzystający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) oznaczająca drugą, poza Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. stroną umowy leasingu, najmu, dzierżawy lub zarządzania flotą pojazdów;
10. **Kradzież** – kradzież Pojazdu lub jego części umożliwiających poruszanie się Pojazdu, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynu określonego w art. 278-280 lub art. 289 k.k., uniemożliwiające kontynuowanie Podróży w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca kradzieży, z wyłączeniem kradzieży kluczyków;
11. **Kradzież z włamaniem** – zabór Korzystającemu stałych elementów wykończeniowych, ruchomości domowych lub materiałów budowlanych z wnętrza budynku/lokalu: – po uprzednim usunięciu lub zniszczeniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły, z pozostawieniem śladów włamania lub, – po otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub innym narzędziem lub kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył po uprzednim usunięciu lub zniszczeniu zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły do innego budynku/lokalu lub w wyniku rabunku;
12. **Lawina** – gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się: spadanie, stacanie lub ześlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszanie;
13. **Leasing** – indywidualny model finansowania zakupu Pojazdów z możliwością przejścia prawa własności na Korzystającego (Ubezpieczającego);
14. **Miejsce zamieszkania Uprawnionego** – adres na terenie Polski podany w dowodzie osobistym, gdy Uprawniony jest osobą fizyczną lub adres siedziby wskazany w umowie leasingu, dzierżawy, wynajmu lub zarządzania flotą, gdy Uprawniony jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, lub adres siedziby Centrali lub oddziału Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w przypadku pojazdów służbowych Santander Consumer Multirent Sp. z o.o
15. **Najem** - umowa najmu na podstawie której wynajmujący zobowiązuje się oddać najemcy rzecz do używania przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a najemca zobowiązuje się płacić wynajmującemu umówiony czynsz;
16. **Nieszczęśliwy Wypadek** – nagłe zdarzenie drogowe powstałe w związku z ruchem Pojazdu, przebywaniem w Pojeździe podczas zatrzymania lub postoju na trasie jazdy, w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Uprawniony niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł;
17. **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
18. **Pojazd** – samochód osobowy albo ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nie przekraczającej 3,5 tony, zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne oraz ważną homologację, stanowiący przedmiot umowy leasingu, najmu, dzierżawy, lub zarządzania flotą, której jedną ze stron jest Ubezpieczający;
19. **Pożar** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i jest w stanie rozszerzyć się o własnej sile;
20. **Rabunek** – zabór stałych elementów wykończeniowych, ruchomości domowych lub materiałów budowlanych przez sprawcę na skutek zastosowania wobec Korzystającego lub osób przebywających w miejscu ubezpieczenia:
 - a) przemocy fizycznej lub groźby pozbawienia życia lub zdrowia, żeby uniemożliwić w ten sposób jego opór przeciwko zaborowi przedmiotu ubezpieczenia lub
 - b) oszustwa, za które uznaje się wprowadzenie w błąd lub wykorzystanie błędu osoby małoletniej lub osoby, która ze względu na stan zdrowia nie mogła przeciwstawić się zaborowi;
21. **Szkoda całkowita** – stan Pojazdu po Wypadku, uniemożliwiający odbudowę Pojazdu z przyczyn technicznych lub gdy przewidywane koszty naprawy Pojazdu przekraczają 70% wartości rynkowej Pojazdu w dniu szkody, według wyceny dokonanej przez zakład ubezpieczeń;
22. **Ubezpieczający** – Korzystający, będący zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej;
23. **Ubezpieczyciel** - Europ Assistance SA, spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230

- Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405;
24. **Ubezpieczony** – Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 B, Wrocław (54-202) z wyjątkiem ubezpieczeń medycznych oraz Pakietu Assistance AiB, gdzie ubezpieczonym i uprawnionym z tytułu ubezpieczenia jest wyłącznie Uprawniony;
 25. **Uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez dany obiekt, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych;
 26. **Uderzenie lub upadek statku powietrznego** – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części, paliwa lub przewożonego ładunku;
 27. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie Podróży lub dalsze bezpieczne oraz zgodne z przepisami kraju miejsca zdarzenia użytkowanie, który powstał na skutek Awarii, Aktu wandalizmu, Wypadku lub Kradzieży;
 28. **Uprawniony** – Korzystający lub inny podmiot, będący użytkownikiem Pojazdu, jak również pasażerowie nim przewożeni w ilości nie większej niż dopuszczona przez producenta i przepisy prawa dla danego Pojazdu;
 29. **Usprawienie Pojazdu** – usunięcie na trasie Podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie Podróży;
 30. **Wypadek** – jakiegokolwiek zdarzenie drogowe Unieruchamiające Pojazd, łącznie z kolizją, wywróceniem Pojazdu, spadnięciem Pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w Pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku;
 31. **Zdarzenie assistance** – każdy przypadek Unieruchomienia Pojazdu, Nieszczęśliwego Wypadku lub Kradzieży objęty ochroną ubezpieczeniową;
 32. **Zdarzenia losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego lub Uprawnionego zdarzenie przyszłe i niepewne, którego wystąpienie powoduje uszczerbek w dobrach osobistych lub w dobrach majątkowych albo zwiększenie potrzeb majątkowych po stronie Ubezpieczonego lub Uprawnionego. Za zdarzenie losowe przyjmuje się: pożar, uderzenie pioruna, huragan, grad, lawina, uderzenie lub upadek statku powietrznego, kradzież z włamaniem, rabunek, złamanie / upadek anteny telewizyjnej lub satelitarnej.

§ 4. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej każdorazowo określone są w Umowie Ubezpieczenia.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest wyłącznie Ubezpieczający.

§ 5. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance na rzecz Uprawnionych, którzy popadli w trudności w czasie Podróży wskutek wystąpienia zdarzenia assistance objętego ochroną ubezpieczeniową lub w przypadku zdarzeń losowych określonych w § 9 ust 1 i 2.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na spełnieniu świadczeń assistance określonych w § 7 – 9 do wysokości sumy ubezpieczenia w zależności od zaistniałego Zdarzenia assistance na wniosek Uprawnionego.

§ 6. ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczeniem objęte są zdarzenia assistance powstałe na terytorium Polski oraz na terytorium następujących państw: Andory, Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Turcji (tylko część europejska), Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch. Ubezpieczeniem nie są objęte zdarzenia assistance, które powstały na terytorium objętym sankcjami międzynarodowymi.

§ 7. ŚWIADCZENIA TECHNICZNE

1. **Usprawienie Pojazdu** – w przypadku Unieruchomienia Pojazdu w następstwie Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty Usprawienia Pojazdu w miejscu Zdarzenia assistance do limitu 400 PLN;
2. **Holowanie Pojazdu** – jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu nie jest możliwe Usprawienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do wskazanej najbliższej Autoryzowanej stacji obsługi Pojazdów danej marki mogącej dokonać naprawy Pojazdu lub warsztatu naprawczego mogącego dokonać naprawy Pojazdu gdy Pojazd wymaga innego rodzaju naprawy, np. wulkanizacji do limitu 1 000 PLN;
3. Jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu na skutek Zdarzenia assistance, Pojazd został odholowany przez Pilota (z zastrzeżeniem § 7 ust. 4 pkt. i) – j)) i nie zostanie naprawiony w dniu zajścia Zdarzenia assistance lub w przypadku Kradzieży – gdy Pojazd nie zostanie odnaleziony, Uprawnionemu przysługuje jedno ze świadczeń opisanych w punktach 4 – 6 oraz ewentualne świadczenia dodatkowe opisane w punktach 7 – 14:
4. **Samochód zastępczy** – w przypadku Zdarzenia assistance na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty samochodu zastępczego na czas naprawy, nie dłuższej jednak niż określony poniżej okres (bez ograniczenia przebiegu kilometrów):

Rodzaj zdarzenia	Maksymalny okres udostępnienia Pojazdu zastępczego	
	Po odholowaniu przez Pilota	Bez holowania
Awaria	3 doby	
Akt wandalizmu	5 dób	3 doby
Wypadek	5 dób	
Kradzież / Szkoda całkowita	6 dób	-

- a) W zależności od lokalnych możliwości, Uprawniony otrzyma samochód zastępczy porównywalny do klasy posiadanego Pojazdu, nie wyżej jednak niż klasy D;
 - b) W przypadku Pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego, Centrum Alarmowe zapewni samochód zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie będzie mógł prowadzić tego Pojazdu;
 - c) Uprawniony nie będzie zobowiązany do zabezpieczenia wynajmu samochodu zastępczego poprzez wpłacenie kaucji czy blokadę na karcie kredytowej;
 - d) Świadczenie samochodu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa do samochodu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC i innych opłat dodatkowych takich jak udział własny w szkodzie;
 - e) Uprawniony jest zobowiązany zapoznać się z ogólnymi warunkami wynajmu oraz warunkami ubezpieczenia wynajmowanego samochodu i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami. Odbiór samochodu zastępczego jest równoznaczny ze zrozumieniem i akceptacją powyższych warunków;
 - f) Świadczenia samochodu zastępczego przysługują w sytuacji, gdy konieczne było holowanie ubezpieczonego Pojazdu, z zastrzeżeniem § 7 ust.4 pkt i) – j) oraz gdy Pojazd nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego;
 - g) Zastrzeżenia punktu f) nie dotyczą sytuacji, w której Pojazd uległ szkodzie całkowitej lub został skradziony;
 - h) Okres udostępnienia samochodu zastępczego może zostać skrócony, jeżeli Pojazd zostanie naprawiony lub Pojazd skradziony zostanie odnaleziony, o czym Uprawniony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe;
 - i) Świadczenie samochodu zastępczego bez holowania tj. w przypadku doprowadzenia Pojazdu przez Ubezpieczonego i Uprawnionego do warsztatu przysługuje wyłącznie w przypadku udokumentowanych zdarzeń tj. Awarii, Wypadku oraz Aktu Wandalizmu; zdarzenie musi zostać udokumentowane kosztorysem naprawy lub dokumentacją pozwalającą Centrum Alarmowemu stwierdzić Unieruchomienie Pojazdu rachunkiem za naprawę z warsztatu;
 - j) świadczenie samochodu zastępczego bez holowania tj. w przypadku doprowadzenia Pojazdu przez Ubezpieczonego i Uprawnionego do warsztatu nie przysługuje, jeżeli Pojazd jest Unieruchomiony w wyniku obsługi serwisowej (przebieg okresowy, wymiana opon, kampania serwisowa producenta) z wyłączeniem sytuacji kiedy w czasie obsługi serwisowej Autoryzowana Stacja Obsługi stwierdzi Awarię Pojazdu;
5. **Transport Uprawnionego do Miejsca zamieszkania Uprawnionego lub do miejsca docelowego Podróży** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dalszego transportu do miejsca docelowego Podróży, Miejsca zamieszkania Uprawnionego (do bliższego z tych dwóch miejsc) pociągiem I klasy lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli podróż pociągiem przekraczałaby 8 godzin wraz z transportem z/ na lotnisko / dworzec kolejowy. W przypadku Unieruchomienia Pojazdu w następstwie Awarii świadczenie jest organizowane, jeżeli Awaria miała miejsce w odległości powyżej 40 km od Miejsca zamieszkania Uprawnionego;
 6. **Zakwaterowanie Uprawnionego w hotelu** – w przypadku Zdarzenia assistance w odległości powyżej 40 km od Miejsca zamieszkania Uprawnionego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż 2 doby, do maksymalnej kwoty 400 PLN za dobę wraz z transportem do hotelu. Świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków, związanych z pobytem w hotelu np: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel;
 7. **Odbiór Pojazdu po naprawie** – świadczenie jest organizowane jeżeli Uprawniony skorzystał z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 4 – 6. Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu jednej osoby, w jedną stronę do Autoryzowanej stacji obsługi, do której został odholowany Pojazd, w celu odebrania naprawionego Pojazdu, pociągiem I klasy lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli podróż pociągiem przekraczałaby 1 000 km wraz z transportem z/ na lotnisko / dworzec kolejowy;
 8. **Złomowanie Pojazdu** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty złomowania Pojazdu do limitu 500 PLN, gdy konieczność złomowania Pojazdu powstała w następstwie Zdarzenia assistance, na pisemny wniosek Uprawnionego i po udostępnieniu przez niego dokumentów niezbędnych do wykonania świadczenia Złomowanie Pojazdu w świetle przepisów prawa obowiązujących w kraju wykonania usługi;
 9. **Parkowanie Pojazdu** – jeżeli z racji wystąpienia Zdarzenia assistance zachodzi potrzeba przechowania Pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty parkowania Pojazdu do limitu 200 PLN za cały okres parkowania;
 10. W ramach **pomocy informacyjnej**, na życzenie Uprawnionego, Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia:
 - a) **Tłumaczenie ekspertyzy technicznej** – w przypadku zajścia poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej Wypadku z udziałem Pojazdu, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty tłumaczenia i przekazania wykonanej na koszt Uprawnionego ekspertyzy wraz ze zdjęciami pocztą zwykłą lub elektroniczną;
 - b) **Usługi informacyjne** – Centrum Alarmowe udziela bieżących informacji dotyczących warunków panujących na drodze lub innych niezbędnych informacji, bez konieczności zaistnienia Zdarzenia assistance. Udzielane przez Centrum Alarmowe informacje mają charakter ogólny;
 - c) **Pomoc administracyjna** – w razie podróży poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe przetłumaczy drobne (maksymalnie 2 strony tekstu) formularze z języka angielskiego oraz udzieli telefonicznej pomocy w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi, związanymi z zaistniałym Zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową;

11. **Organizacja naprawy Pojazdu** – w przypadku zajścia poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej Wypadku z udziałem Pojazdu, Centrum Alarmowe wskaże Uprawnionemu Autoryzowaną stację obsługi będącą w stanie dokonać naprawy Pojazdu na koszt Ubezpieczonego lub Uprawnionego w danym państwie.

§ 8. ŚWIADCZENIA MEDYCZNE

1. **Transport medyczny** – w przypadku uszkodzenia ciała Uprawnionego powstałego na skutek Nieszczęśliwego Wypadku poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, niewymagającego interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Uprawnionego, dostosowanego do stanu jego zdrowia do najbliższej placówki medycznej będącej w stanie udzielić Uprawnionemu pomocy medycznej;
2. **Transport zwłok** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok zmarłego Uprawnionego do Polski lub kraju stałego pobytu w przypadku, gdy zmarł on w trakcie podróży poza granicami Polski oraz kraju stałego pobytu, a śmierć nastąpiła w wyniku Nieszczęśliwego wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową;
3. **Wizyta osoby bliskiej** – Centrum Alarmowe pokrywa koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu osoby bliskiej Uprawnionego, jeżeli w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej istnieje konieczność jego hospitalizacji, a obecność osoby bliskiej jest konieczna i zalecona przez lekarza prowadzącego. Centrum Alarmowe pokrywa koszty 2 dniowego pobytu w hotelu do kwoty 300 PLN za dobę.

§ 9. PAKIET ASSISTANCE A

1. W przypadku wystąpienia Zdarzenia losowego w Miejscu zamieszkania Uprawnionego, Centrum Alarmowe na wniosek Uprawnionego:
 - a) zorganizuje i pokryje koszty **interwencji specjalisty** (hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) w Miejscu zamieszkania Uprawnionego oraz pokryje koszty jednej roboczogodziny pracy tego specjalisty do limitu 500 PLN;
 - b) zorganizuje i pokryje koszty **zakwaterowania w hotelu** Uprawnionego i zamieszkujących na stałe członków rodziny przez okres maksymalnie 2 dób do kwoty 200 PLN / osobę / dzień – w przypadku gdy Miejscu zamieszkania Uprawnionego nie nadaje się do zamieszkania w następstwie Zdarzenia losowego;
 - c) zorganizuje i pokryje koszty **dozoru mienia** przez 48 godzin – w przypadku gdy Siedziba Uprawnionego nie nadaje się do zamieszkania w następstwie Zdarzenia losowego;
 - d) zorganizuje i pokryje koszty **opieki nad dziećmi** do lat 15 w Siedzibie Uprawnionego lub w hotelu, o którym mowa w pkt. b przez okres 8 godzin;
2. W przypadku utraty przez Uprawnionego dokumentów (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy) kart bankowych, kluczy do Miejscu zamieszkania Uprawnionego wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju Centrum Alarmowe:
 - a) zorganizuje i pokryje koszty **interwencji ślusarza** w celu wymiany zamków, koszt 1 roboczogodziny pracy tego specjalisty oraz koszt zamka do limitu 500 PLN;
 - b) zorganizuje udzielenie Uprawnionemu nie oprocentowanej zwrotnej do wysokości 500 PLN – pod warunkiem podpisania przez niego weksla na ww. kwotę.

§ 10. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE ŚWIADCZEŃ TECHNICZNYCH

1. Ochroną ubezpieczeniową nie może zostać objęty Pojazd, który przekroczył 10 lat eksploatacji licząc od daty pierwszej rejestracji lub przekroczył przebieg 180 000 km
2. Świadczenia określone w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli Unieruchomienie Pojazdu bądź Kradzież były następstwem:
 - a) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów;
 - b) obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska;
 - c) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych;
 - d) działania energii jądrowej w skali masowej;
 - e) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Uprawnionych;
3. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za Zdarzenia assistance:
 - a) powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich;
 - b) powstałe w Pojazdach użytkowanych do działalności zarobkowej (rent-a-car, taxi), jako nauka jazdy oraz modyfikowanych bez zgody producenta;
 - c) będące wynikiem Awarii, wynikających z nie przeprowadzonej naprawy Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego;
 - d) powstałe w związku z kierowaniem pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, w tym również leków posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdem, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance;
 - e) powstałe w związku z kierowaniem Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie, ubezpieczeniem nie są objęte zdarzenia powstałe w związku z brakiem ważnego badania technicznego Pojazdu, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za ładunek Pojazdów objętych pomocą i/lub ładunek przyczep, w tym przyczep kempingowych.

5. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Uprawnionego z tym związane.
6. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują napraw mechanicznych rozumianych jako każda naprawa Pojazdu, poza dokonywanym przez Pilota Usprawieniem Pojazdu na miejscu Zdarzenia assistance.
7. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Pojeździe na czas holowania oraz za kradzież lub uszkodzenie akcesoriów (ruchomych lub łatwych do zdemontowania elementów, np. radia, bagażnika dachowego, kołpaków).
8. Jeżeli Uprawniony podejmie decyzję o przeprowadzeniu na własny koszt innych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd pojazdu, drobne naprawy lub regulacje etc.), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzenia assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance, czas trwania tego typu czynności dodatkowych w żadnym wypadku nie może być dodany do czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu.

§ 11. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE ŚWIADCZEŃ MEDYCZNYCH

1. Świadczenia medyczne nie przysługują Uprawnionemu w stosunku do którego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży Pojazdem.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Nieszczęśliwy Wypadek zaszedł w związku z:
 - a) usiłowaniem lub popełnieniem przez Uprawnionego przestępstwa lub samobójstwa;
 - b) umyślnym działaniem lub rażącym niedbalstwem Uprawnionego;
 - c) zaburzeniami psychicznymi Uprawnionego;
 - d) spożyciem przez Uprawnionego alkoholu, zażyciem narkotyków lub innych środków odurzających, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance;
 - e) prowadzeniem przez Uprawnionego Pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień, względnie w stanie po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających, jeżeli miało to wpływ na wystąpienie Zdarzenia assistance;
 - f) działaniami wojennymi, stanem wyjątkowym i akcjami terrorystycznymi;
 - g) zamieszkami i rozruchami;
3. Ponadto odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów poniesionych na:
 - a) leczenie chorób przewlekłych i chronicznych oraz ich następstw;
 - b) specjalne odżywianie, nawet jeśli było ono zalecane przez lekarza;
 - c) pobyt w sanatoriach i uzdrowiskach;
 - d) leczenie przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót do Polski;
 - e) leczenie w Polsce;
 - f) usuwanie ciąży, bez względu na okoliczności towarzyszące przeprowadzaniu zabiegu;
 - g) opiekę w czasie ciąży, odbyty poród oraz wszelkie związane z nim koszty leczenia i opieki nad matką i dzieckiem;
 - h) operacje plastyczne i zabiegi kosmetyczne;
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje strat materialnych z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia rzeczy należących do Uprawnionego, związanych z Nieszczęśliwym wypadkiem.

§ 12. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE PAKIETU ASSISTANCE A

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług określonych w § 9 ust 1 i 2 wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
 - a) konserwacją mienia ruchomego lub stałych elementów znajdujących się w Miejscu zamieszkania Uprawnionego,
 - b) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami;
 - c) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodnokanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku;
 - d) szkodami powstałymi wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez dach, ściany, balkony, tarasy, okna lub niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Korzystającego;
 - e) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych;
 - f) skutkami działania materiałów rozszczepialnych;
 - g) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Uprawnionego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Uprawnionym oraz osoby, za które Uprawniony faktycznie oraz z mocy przepisów prawa, zwyczajów ponosi odpowiedzialność;
 - h) prowadzeniem przez Uprawnionego działalności gospodarczej w domu.
2. Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są ponadto:
 - a) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami: żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
 - b) usługi hydraulika związane z uszkodzeniami: baterii wodnych, bojlerów, grzejników, podgrzewaczy przepływowych, filtrów wody, szamba, zatkaniami zlewu, umywalki, toalety lub wanny;
 - c) usługi związane z uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;

- d) usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu których Uprawniony wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

§ 13. SUMA UBEZPIECZENIA

Suma ubezpieczenia zostaje ustalona w złotych polskich, w kwocie nie przekraczającej równowartości 10 000 (dziesięć tysięcy) EURO dla jednego zdarzenia assistance objętego ubezpieczeniem licząc wg średniego kursu tej waluty określonej przez NBP na dzień ustalania odszkodowania.

§ 14. ZAWARCIE I CZAS TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego Pojazdu zawierana jest na okres 12 miesięcy. Maksymalny okres trwania umowy ubezpieczenia będzie zgodny z okresem trwania umowy leasingu, najmu, dzierżawy, zarządzania flotą tj. maksymalnie 60 miesięcy
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Uprawnionego wygasa:
 - z upływem okresu ubezpieczenia;
 - z dniem zakończenia umowy leasingu, najmu, dzierżawy, zarządzania flotą z Ubezpieczającym;
 - z dniem zbycia Pojazdu przez Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., chyba że przeniesienie własności Pojazdu następuje łącznie z przekazaniem uprawnień wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
 - z dniem wyrejestrowania Pojazdu;

§ 15. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJĘCIA ZDARZENIA ASSISTANCE – OBOWIĄZKI KORZYSTAJĄCEGO I CENTRUM ALARMOWEGO

- W celu skorzystania ze świadczeń assistance objętych ochroną ubezpieczeniową, Uprawniony i lub każda inna osoba działająca w ich imieniu, zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu Zdarzenia assistance, jednak nie dłużej niż w ciągu 24 godzin, powiadomić Centrum Alarmowe, telefonując pod specjalnie dedykowany numer Multirent Assistance + (48) 22 205 50 23 i podać pracownikowi Centrum Alarmowego następujące dane:
 - Imię i nazwisko/Nazwę Uprawnionego,
 - Numer rejestracyjny Pojazdu,
 - Markę i model Pojazdu,
 - Okres ubezpieczenia,
 - Miejsce zdarzenia i telefon, pod którym Uprawniony będzie dostępny,
 - Krótki opis zdarzenia,
 - Inne dane niezbędne do wykonania świadczenia transportu medycznego w razie Nieszczęśliwego Wypadku lub transportu zwłok, o które poprosi pracownik Centrum Alarmowego (np. dane osobowe).
- W przypadku, gdy podane telefonicznie informacje są w całości lub w części niezgodne z danymi posiadanymi przez Centrum Alarmowe i mogą nasuwać wątpliwości co do uprawnień do korzystania ze świadczeń assistance, dopuszcza się wykonanie usług assistance odpłatnie. Po późniejszej pozytywnej weryfikacji uprawnień, refundacja poniesionych kosztów odbędzie się na zasadach określonych w § 16.
- Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 i 2, Centrum Alarmowe niezwłocznie skieruje Pilota na miejsce Zdarzenia Assistance.
- W każdym przypadku powstania Zdarzenia assistance, Uprawniony zobowiązany jest:
 - udzielić Pilotowi przybyłemu na miejsce zdarzenia stosownych pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń;
 - nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego;
 - wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody;
- W przypadku, gdy Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego, Uprawnieni mają praw do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym świadczeń assistance jak w § 7 – 9 we własnym zakresie i zobowiązani są do ich udokumentowania oryginałami rachunków.
- Centrum Alarmowe dokona zwrotu uzasadnionych kosztów świadczeń poniesionych przez ww. osoby, o których mowa w ust. 5, w wysokości nie wyższej, niż przeciętne koszty rynkowe obowiązujące na danym terenie za wykonanie danej usługi w terminie określonym w § 16 ust. 3.
- Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenia wymienione w § 7 – 9, jeżeli ww. osoby z winy umyślnej albo na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił obowiązków określonych § 15 ust.1 – 4, o ile naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 16. ZASADY USTALANIA I WYPŁATA REFUNDACJI KOSZTÓW ŚWIADCZEŃ

- Jeżeli świadczenia assistance wynikające z niniejszych Warunków Ubezpieczenia nie zostały opłacone bezpośrednio przez Centrum Alarmowe, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Uprawniony nie był w stanie zgłosić do Centrum Alarmowego zaistnienia Zdarzenia assistance w momencie jego zajęcia, Centrum Alarmowe dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez te osoby kosztów.
- Wnioski o refundację kosztów, o których mowa w ust. 1, Uprawniony zgłasza pisemnie do Europ Assistance w Polsce pod adresem: **Europ Assistance Polska Sp. z o.o.** ul. Wołoska 5, budynek TAURUS, 02-675 Warszawa, Fax: +48 (22) 874 46 12

3. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Europ Assistance przekazuje Uprawnionemu 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 Europ Assistance wypłaca w terminie określonym w ust. 3.

§ 17. REKLAMACJE

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Uprawniony z umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu: **+(48) 22 205 50 23** albo osobiście),
 - c) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
3. Jeżeli Ubezpieczający lub Uprawniony nie zgadza się z ustaleniami Europ Assistance co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
6. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczającym, Uprawnionym i Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od niniejszych Warunków Ubezpieczenia wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez wszystkie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a Warunkami Ubezpieczenia Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu i Uprawnionemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Uprawnionego.
8. Ubezpieczający lub Uprawniony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny), a jeżeli jest osobą fizyczną - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, (informacje odnośnie organu administracji Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.rzf.gov.pl). Konsumenci mają dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§ 18. ROSZCZENIA REGRESOWE

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. Uprawniony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Uprawnionego do osób najbliższych oraz za które osoby te ponoszą odpowiedzialność.
4. Jeżeli Uprawniony 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 Uprawniony zrzekł się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Uprawnionego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

§ 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności ani nie spełni jakichkolwiek świadczeń z umowy ubezpieczenia opisanych w niniejszych OWU, jeśli w następstwie tego działania byłby narażony na ryzyko złamania lub działania w sprzeczności z postanowieniami jakichkolwiek sankcji, zakazów lub ograniczeń wynikających z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych, sankcji handlowych lub ekonomicznych, prawa lub przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki. Wykaz aktualnych sankcji znajduje się na stronie www.gov.pl/web/finanse/sankcje-miedzynarodowe-gii
2. Spory wynikające z niniejszej Umowy Ubezpieczenia mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Uprawnionego, spadkobiercy Uprawnionego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia lub klauzulami umownymi stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne obowiązujące Akty prawne.
4. Niniejsze Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 15 stycznia 2020 roku.