

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

"Multirent Assistance" pakiet VIP EXCLUSIVE

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, §7, §8, §9
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§10
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub innego obniżenia	§10–12
4. Wysokość składki i częstotliwość jej pobierania	§ 4
5. Wysokość wszystkich opłat pobieranych w związku z umową ubezpieczenia oraz wszelkie inne obciążenia potrącone ze składek ubezpieczeniowych lub z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego	Nie dotyczy
6. Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje.	Nie dotyczy

§ 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. **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;
2. **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;
3. **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;
4. **Covid-19** – ostra choroba infekcyjna, spowodowana zakażeniem wirusem SARS-CoV-2, powodująca objawy ze strony układu oddechowego i ogólnoustrojowe. Konieczne jest potwierdzenie obecności wirusa w uznanym teście diagnostycznym (rRT-PCR);
5. **Dzierżawa** – umowa dzierżawy na podstawie której wdzierżawiający zobowiązuje się oddać dzierżawcy rzecz do używania i pobierania pożytków przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a dzierżawca zobowiązuje się płacić wdzierżawiającemu umówiony czynsz.
6. **Europejska część Turcji** – Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele);
7. **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;
8. **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;
9. **Leasing** – indywidualny model finansowania zakupu Pojazdów z możliwością przejścia prawa własności na Korzystającego (Ubezpieczającego);
10. **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.
11. **OIOM** - oddział intensywnej opieki medycznej (oddział intensywnej terapii) będący wydziałem szpitalnym, prowadzony przez lekarzy specjalistów intensywnej terapii – anesteziologów, zapewniający przez 24 godziny na dobę specjalistyczną opiekę lekarską i pielęgniarską, zaopatrzone w specjalistyczny sprzęt, umożliwiający całodobowe monitorowanie i wspomaganie czynności życiowych, przeznaczony do leczenia chorych w stanach zagrożenia życia. Pojęcie „OIOM” nie obejmuje wydziałów intensywnej opieki medycznej, istniejących w ramach innych oddziałów specjalistycznych;
12. **Okres ubezpieczenia** – okres wyznaczony przez określenie w dokumencie ubezpieczenia daty początku i końca okresu ubezpieczenia;
13. **Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia;
14. **Pobyt Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu na zlecenie lekarza, w celu leczenia Covid-19, trwający nieprzerwanie co najmniej 7 kolejnych dni, służący przywróceniu lub poprawie zdrowia Ubezpieczonego. Jako pierwszy dzień pobytu Ubezpieczonego w szpitalu liczony jest dzień rejestracji, a jako ostatni – dzień wypisu ze szpitala. Jeżeli w czasie pobytu Ubezpieczonego w szpitalu nastąpił zgon Ubezpieczonego, okres pobytu w szpitalu liczony jest do daty zgonu Ubezpieczonego;
15. **Podróż** – jazda Pojazdem po terytorium państw określonych w Warunkach Ubezpieczenia;
16. **Pojazd** – samochód osobowy albo ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej nie przekraczającej 3,5 tony oraz zaopatrzone w polskie numery rejestracyjne, za wyjątkiem:
 - a) Pojazdów poddanych próbkom takim jak np. próbki na ambulansie lub karawany bez zgody producenta. Nie dotyczy próbek Pojazdów z ciężarowych na osobowe oraz z osobowych na ciężarowe,
 - b) Pojazdów, których użytkownikiem jest wojsko, policja lub straż pożarna;
17. **Szkoda całkowita** – stan Pojazdu po wypadku drogowym, 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, w którym jest zawarta umowa ubezpieczenia auto-casco;
18. **Szpital** – znajdujący się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, działający zgodnie z prawem polskim zakład opieki zdrowotnej, którego zadaniem jest całodobowa opieka nad chorymi, ich leczenie, przeprowadzanie badań diagnostycznych, wykonywanie zabiegów leczniczych w warunkach stacjonarnych, w specjalnie do tych celów przystosowanych pomieszczeniach, posiadających odpowiednią infrastrukturę i zatrudniający całodobowo zawodowy, wykwalifikowany personel pielęgniarski i przynajmniej jednego lekarza, utrzymujący stałe miejsca szpitalne dla pacjentów i prowadzący dla nich dzienne rejestry medyczne. W rozumieniu niniejszych OWU szpitalem nie jest dom opieki, hospicjum, ośrodek sanatoryjny i uzdrowiskowy, rehabilitacyjny lub wypoczynkowy, zakład opiekuńczo-leczniczy, ośrodek leczenia uzależnień, szpital sanatoryjny;
19. **Ubezpieczający** – Korzystający, będący zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej;
20. **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. W zakresie świadczeń Covid-19 Ubezpieczonym jest osoba fizyczna, która jako pierwsza zadzwoni się na infolinię w celu skorzystania z pakietu Covid-19, która w dniu zdarzenia widnieje w rejestrze sądowym Ubezpieczającego (KRS) lub ewidencji działalności gospodarczej Ubezpieczającego (CEiDG) lub innym rejestrze Ubezpieczającego;
21. **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;

22. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie Podróży lub dalsze jego użytkowanie zgodnie z przepisami o ruchu drogowym, który powstał na skutek Awarii, Wypadku Drogowego lub Szkody całkowitej;
23. **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;
24. **Usprawnienie pojazdu** – usunięcie na trasie Podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie Podróży;
25. **Wypadek drogowy** – 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 lub zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku drogowego;
26. **Zdarzenie assistance** – każdy przypadek Unieruchomienia Pojazdu lub Kradzieży objęty ochroną ubezpieczeniową.

§ 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 § 8.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie Ubezpieczonego, gdzie Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe wskutek Covid-19 zdiagnozowanego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, opisanych w § 9.

§ 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 POMOC TECHNICZNA

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na spełnieniu następujących świadczeń assistance do wysokości sumy ubezpieczenia w zależności od zaistniałego zdarzenia na wniosek Uprawnionego lub innej osoby działającej w jego imieniu
- 1.1 **Usprawnienie Pojazdu** – jeżeli w wyniku zdarzenia assistance zachodzą przesłanki określone jako Awaria Pojazdu, Centrum Alarmowe przysyła wówczas na miejsce Awarii Pilota w celu usprawnienia Pojazdu i pokrywa koszty naprawy oraz części użytych do naprawy do 400 PLN.
- 1.2 **Holowanie Pojazdu** – jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu, Pilot odholowuje Pojazd do wskazanej przez Centrum Alarmowe 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. Centrum Alarmowe pokryje koszty holowania do kwoty 1 200 PLN. Na życzenie Uprawnionego możemy odholować pojazd do miejsca przez Niego wskazanego do limitu kwotowego wskazanego w poprzednim zdaniu.
- 1.3 **Usługi informacyjne** – Uprawnionemu przysługuje prawo do skontaktowania się z Centrum Alarmowym celem otrzymania bieżących informacji dotyczących warunków panujących na drodze lub innych niezbędnych informacji, bez konieczności zaistnienia zdarzenia assistance. Udzielane przez Centrum Alarmowe informacje mają charakter ogólny.
- 1.4 **Pomoc administracyjna** – w przypadku zajścia poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej kradzieży Pojazdu, dokumentów niezbędnych do kontynuowania Podróży Pojazdem lub powrotu (np. paszportu, dowodu osobistego, dowodu rejestracyjnego, prawa jazdy) lub wypadku drogowego lub innego zdarzenia powodującego szkodę z udziałem Pojazdu Uprawnionego Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty tłumaczenia na język obcy niezbędnych druków, formularzy, itp. związanych z zaistniałym zdarzeniem (faksem lub mailem) lub w czasie kontaktów z organami danego państwa (telefonicznie).
2. Jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu, Pojazd został odholowany przez Pilota, z zastrzeżeniem § 13 ust. 5 i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, Uprawnionemu przysługuje jedno z następujących świadczeń opisanych w punktach 2.1 do 2.3 oraz ewentualne świadczenia dodatkowe opisane w punktach 2.4 – 2.11:
- 2.1 **Samochód zastępczy** – w przypadku zdarzenia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty Pojazdu zastępczego na czas naprawy, nie dłuższej jednak niż określony poniżej okres (bez ograniczenia przebiegu kilometrów).

Rodzaj zdarzenia	Maksymalny okres udostępnienia Pojazdu zastępczego
Awaria	7 dni
Wypadek	14 dni
Kradzież / Szkada całkowita	30 dni

- a) W zależności od lokalnych możliwości, klasa pojazdu zastępczego będzie dobierana przez Centrum Alarmowe odpowiednio do klasy Pojazdu uszkodzonego lub skradzionego.
- b) W przypadku Pojazdu inwalidzkiego, specjalnie zaadaptowanego, Centrum Alarmowe zapewni pojazd zastępczy z kierowcą, jeżeli żaden z pasażerów nie będzie mógł prowadzić tego pojazdu.
- c) Świadczenia pojazdu zastępczego nie obejmują kosztów paliwa do pojazdu zastępczego, ubezpieczeń innych niż OC/AC oraz pozostałych wymogów stawianych przez firmy wynajmujące (Rent-a-Car).
- d) Uprawniony jest zobowiązany zapoznać się z ogólnymi warunkami wynajmu oraz warunkami ubezpieczenia wynajmowanego pojazdu i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami. Odbiór pojazdu jest równoznaczny ze zrozumieniem i akceptacją powyższych warunków przez Uprawnionego.
- e) Świadczenia pojazdu zastępczego przysługują w sytuacji, gdy konieczne było holowanie Pojazdu, z zastrzeżeniem § 10 ust.8 oraz gdy Pojazd nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego.
- f) Zastrzeżenia punktu 2.1.e. nie dotyczą sytuacji, w której Pojazd uległ uszkodze całkowitej lub został skradziony.
- g) Okres udostępnienia pojazdu zastępczego może zostać skrócony, jeżeli Pojazd Uprawnionego zostanie naprawiony lub Pojazd skradziony zostanie odnaleziony przez Policję, o czym Uprawniony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe.

2.2 Transport kierowcy i pasażerów do miejsca zamieszkania lub do miejsca docelowego Podróży – Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty dalszego transportu do miejsca docelowego Podróży lub do miejsca zamieszkania Uprawnionego (do bliższego z tych dwóch miejsc) pociągiem I klasy lub samolotem w klasie turystycznej, jeżeli podróż pociągiem przekraczałyby 8 godzin wraz z transportem z/na lotnisko/dworzec kolejowy. W przypadku Awarii świadczenie transportu obowiązuje, jeśli Awaria ma miejsce w odległości powyżej 40 km od miejsca zamieszkania Uprawnionego..

2.3 Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów – w przypadku zdarzenia assistance w odległości powyżej 40 km od miejsca zamieszkania Uprawnionego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż 4 doby, do maksymalnej kwoty 400 PLN za dobę wraz z transportem do hotelu. Świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów związanych z pobytem w hotelu np: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel.

2.4 Odbiór Pojazdu po naprawie – świadczenie jest organizowane dla osób, które skorzystały z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 2.1.-2.3. Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty transportu w jedną stronę pociągiem I klasy lub samolotem w klasie turystycznej, jeżeli podróż pociągiem przekraczałyby 1000 km wraz z transportem z/na lotnisko/dworzec kolejowy.

2.5 Złomowanie Pojazdu – jeżeli naprawa Pojazdu przekracza jego wartość, bądź Pojazd nie nadaje się do naprawy w ogóle, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty złomowania Pojazdu do kwoty 500 PLN.

2.6 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 kwoty 200 PLN za cały okres parkowania.

2.7 Transport medyczny – gdy Uprawniony na skutek wypadku drogowego doznał obrażeń cielesnych niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty transportu medycznego Uprawnionego do najbliższej placówki medycznej będącej w stanie udzielić Uprawnionemu pomocy medycznej.

2.8 Transport zwłok – jeżeli w wyniku wypadku drogowego objętego ubezpieczeniem nastąpił zgon Uprawnionego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty transportu zwłok do wskazanego miejsca na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Świadczenie nie obejmuje kosztu pochówku i trumny.

2.9 Wizyta osoby bliskiej – w sytuacji, gdy Uprawniony, będąc w podróży dalej niż 40 km od miejsca zamieszkania, uległ wypadkowi oraz wymaga hospitalizacji dłużej niż 4 dni, Centrum Alarmowe zorganizuje i opłaci przejazd oraz maksymalnie 2 dniowy pobyt w hotelu dla jednej osoby wskazanej przez Uprawnionego do kwoty 300 PLN za dobę.

2.10 Tłumaczenie ekspertyzy technicznej – w przypadku zajścia poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej wypadku drogowego lub innego zdarzenia powodującego szkodę z udziałem Pojazdu Uprawnionego, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty tłumaczenia i przekazania wykonanej na koszt Uprawnionego ekspertyzy wraz ze zdjęciami pocztą zwykłą lub elektroniczną.

2.11 Organizacja naprawy Pojazdu – w przypadku zajścia poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej wypadku drogowego lub innego zdarzenia powodującego szkodę z udziałem Pojazdu ubezpieczonego Centrum Alarmowe wskaże Uprawnionemu stację obsługi będącą w stanie dokonać naprawy Pojazdu na koszt Uprawnionego w danym państwie.

§ 8. ŚWIADCZENIA DODATKOWE PAKIET ASSISTANCE A

1. W przypadku uszkodzenia mieszkania/domu Uprawnionego wskutek: zalania, pożaru, gradu, huraganu, wybuchu, lawiny, uderzenia piorunu, wypadku statku powietrznego, kradzieży z włamaniem, rabunku, złamania/upadku anteny telewizyjnej lub satelitarnej, Centrum Alarmowe na wniosek Uprawnionego:

- a) zorganizuje i pokryje koszty dojazdu, w obrębie tej samej miejscowości, „specjalisty domowego” do miejsca zamieszkania Uprawnionego oraz pokryje koszty jednej roboczogodziny pracy tego specjalisty do limitu 500 PLN,
- b) zorganizuje i pokryje koszty pobytu w hotelu dla Uprawnionego i zamieszkujących na stałe członków rodziny przez okres maksymalnie 2 doby do kwoty 200 PLN/osoba/dzień – w przypadku gdy mieszkanie/dom wskutek szkody nie nadaje się do zamieszkania,
- c) zorganizuje i pokryje koszty dozoru mieszkania/domu Uprawnionego przez 48 godzin – w przypadku gdy mieszkanie/dom wskutek szkody nie nadaje się do zamieszkania
- d) zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi do lat 15 w miejscu zamieszkania 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 mieszkania /domu Uprawniony wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju Centrum Alarmowe:

- a) zorganizuje i pokryje koszty dojazdu ślusarza w celu wymiany zamków, koszt 1 roboczogodziny pracy tego specjalisty oraz koszt zamka do limitu 500 PLN,

- b) zorganizuje i pokryje koszty dozoru domu/mieszkania i samochodu Uprawnionego w miejscu zamieszkania przez okres 12 godzin (nie dłużej niż do czasu zabezpieczenia mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania Uprawnionego) – w przypadku, gdy mieszkanie/dom wskutek szkody nie nadaje się do zamieszkania,
c) zorganizuje udzielenie Uprawnionemu nie oprocentowanej pożyczki zwrotnej do wysokości 500 PLN – pod warunkiem podpisania przez niego weksla na ww. kwotę.

PAKIET ASSISTANCE B

1. Centrum Alarmowe, na wniosek Uprawnionego organizuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej następujące usługi:
- rezerwacja biletów do teatru, na koncerty, do muzeów, na wydarzenia sportowe, odebranie ich i dostarczenie pod wskazany adres,
 - rezerwacji miejsc w hotelach, w restauracjach,
 - rezerwacji wynajmu samochodu z firmy typu „Rent a car”,
 - zakupu i dostarczenia na wskazany adres określonych produktów luksusowych (alkohol, kwiaty, określone prezenty) nie częściej niż 3 razy w ciągu jednego roku i w ramach każdego ze zgłoszeń organizuje zakup nie więcej niż 3 produktów,
 - organizacji pomocy tłumacza, przewodnika turystycznego,
 - udostępnienie telefonicznej informacji o:
 - numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców mieszkających w pobliżu miejsca zamieszkania Uprawnionego,
 - dostępnych lokalnie usługach pomocy drogowej, opieki nad dziećmi, opieki weterynaryjnej,
 - szczepieniach wymaganych za granicą Rzeczypospolitej Polskiej, aktualnym czasie oczekiwania na przejściach granicznych Rzeczypospolitej Polskiej, przejeźdności dróg w okresie zimowym, ubezpieczeniach turystycznych.

§ 9. UBEZPIECZENIE COVID – 19 PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

- Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie Ubezpieczonego;
- Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe wskutek Covid-19 zdiagnozowanego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej nie wcześniej niż 3 dni od daty początku odpowiedzialności ubezpieczenia zawartego na podstawie niniejszych OWU.

SUMA UBEZPIECZENIA

1. Górną granicą odpowiedzialności Ubezpieczyciela jest suma ubezpieczenia ustalona na dane zdarzenie ubezpieczeniowe, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w poniższej tabeli świadczeń:

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚLUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMITY NA ZDARZENIE
Pomoc profilaktyczna	Rozpoznanie objawów Covid-19	Bez limitu
	Zdalne konsultacje medyczne	4 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	4 razy
	Infolinia dedykowana Covid-19	Bez limitu
Pomoc w czasie kwarantanny	Zdalne konsultacje medyczne	4 razy
	Telekonsultacje psychologiczne	4 razy
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy
	Zdalne wsparcie IT	3 razy
	Tele-Wsparcie	Bez limitu
Odszkodowanie za pobyt w szpitalu	Dzienna wypłata świadczenia w przypadku hospitalizacji	300 PLN / dzień
	Jednorazowa wypłata świadczenia w sytuacji, gdy ubezpieczony trafił na OIOM	6 000 PLN
Opieka poszpitalna	Transport medyczny	2 razy
	Zakupy z dostawą do domu	14 razy
	Opieka nad dziećmi lub osobami starszymi	4 dni
	Zdalne konsultacje medyczne	Bez limitu
	Telekonsultacje psychologiczne	Bez limitu

2. W ramach pomocy Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenie:

Pomoc profilaktyczna

Gdy w bliskim otoczeniu Ubezpieczonego (małżonek, dzieci, rodzice, teściowie, kuzyni, dziadkowie) odnotowany zostanie przypadek Covid-19, Ubezpieczonemu jak i jego najbliższym przysługują poniższe świadczenia:

- rozpoznanie objawów Covid-19** - przeszkolony personel Centrum Alarmowego dokonana wstępnej oceny medycznej na podstawie przygotowanego zestawu pytań. W razie zagrożenia występowania koronawirusa Centrum Alarmowe przekaże instrukcję postępowania oraz przedstawi odpowiednią ścieżką pomocy;
- zdalne konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- telekonsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- infolinia dedykowana Covid-19** - udzielanie informacji odnośnie wytycznych dot. koronawirusa w tym odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania; przekazywanie informacji odnośnie rekomendowanych działań prewencyjnych; wstępna ocena medyczna (wykonywana przez przeszkolony personel medyczny) dla osób z symptomami chorobowymi oraz instrukcje postępowania w razie zagrożenia wystąpienia koronawirusa; śledzenie oficjalnych informacji zamieszczanych na stronie MSZ, Głównego Inspektoratu Sanitarnego, Światowej organizacji Zdrowia oraz na stronach dedykowanych konkretnym krajom. W miejscach w których stwierdzono przypadki zakażenia wirusem SARS- CoV-2 przekazywanie i stosowanie zaleceń miejscowych władz.

Pomoc w czasie kwarantanny

W przypadku konieczności przebywania Ubezpieczonego w kwarantannie potwierdzonej przez służby sanitarne (powrót do kraju z zagranicy, kontakt z osobą zarażoną Covid-19), ubezpieczonemu przysługują poniższe świadczenia:

- zdalne konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- telekonsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- zakupy z dostawą do domu** - Centrum Alarmowe dokona zakupów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego; koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez lekarza;
- zdalne wsparcie IT** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji ze specjalistą IT w przypadku problemów technicznych sprzętu komputerowego będącego w posiadaniu przez Ubezpieczonego;
- tele-wsparcie** – bieżący kontakt z Ubezpieczonym w kwestiach jego samopoczucia czy też potrzeb.

Pobyt w szpitalu

I. Pobyt Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19*

zakres obejmuje pobyt Ubezpieczonego w szpitalu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w wyniku Covid-19, który:

- rozpoczął się w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej;
- trwał co najmniej 7 kolejnych dni;
- zakres ubezpieczenia dotyczy Covid-19 zdiagnozowanej w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej, jednak nie wcześniej niż 3 dni licząc od daty początku odpowiedzialności ubezpieczyciela w stosunku do ubezpieczenia zawartego na podstawie niniejszych OWU;
- Ubezpieczyciel wypłaci świadczenie w wysokości 300 PLN za dzień pobytu w szpitalu. Świadczenie obejmuje maksymalnie 10 dni pobytu w szpitalu;

*Wysokość świadczenia ustalana jest na podstawie iloczynu liczby dni pobytu Ubezpieczonego w szpitalu z kwotą świadczenia należnej za jeden dzień pobytu w szpitalu.

II. Pobyt Ubezpieczonego na OIOM spowodowany Covid-19*

- zakres obejmuje pobyt Ubezpieczonego na OIOM spowodowany Covid-19, który rozpoczął się w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej;
- zakres ubezpieczenia dotyczy Covid-19 zdiagnozowanej w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej, jednak nie wcześniej niż 3 dni licząc od daty początku odpowiedzialności ubezpieczenia zawartego na podstawie niniejszych OWU;
- Ubezpieczyciel wypłaci jednorazowe świadczenie w wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w tabeli świadczeń;

*Jednorazowa wypłata z tytułu pobytu na OIOM nie kumuluje się z dzienną wypłatą w przypadku hospitalizacji.

Opieka poszpitalna - przedmiotem ubezpieczenia są świadczone przez Ubezpieczyciela usługi polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy medycznej opisanych dla Ubezpieczonego po pobycie w szpitalu wskutek Covid-19 dostępne przez kolejne 14 dni po wypisie ze szpitala (po co najmniej 7 dniowym pobycie w szpitalu wskutek Covid-19) w zakresie i limitami zgodnie z tabelą świadczeń:

- zdalne konsultacje medyczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z lekarzem pierwszego kontaktu w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- telekonsultacje psychologiczne** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty konsultacji z psychologiem w formie telefonicznej/ video konsultacji;
- transport medyczny** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego z placówki medycznej do miejsca zamieszkania;
- opieka nad dziećmi lub osobami starszymi** - Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty opieki nad dziećmi lub osobami starszymi będącymi pod opieką Ubezpieczonego;

e) **zakupy artykułów pierwszej potrzeby** - Centrum Alarmowe dokona zakupów pierwszej potrzeby oraz dostarczy je do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego; koszty zakupów ponosi Ubezpieczony. Przez zakupy pierwszej potrzeby rozumiemy artykuły spożywcze, chemiczne (papier toaletowy, mydło, chusteczki higieniczne itp.) oraz leki przepisane przez lekarza.

§ 10. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE ŚWIADCZEŃ TECHNICZNYCH

- Ochroną ubezpieczeniową nie może zostać objęty Pojazd, który przekroczył 10 lat eksploatacji licząc od daty pierwszej rejestracji.
- Świadczenia określone w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli Unieruchomienie Pojazdu bądź Kradzież były następstwem:
 - Działania wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
 - Obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
 - Aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
 - Działania energii jądrowej w skali masowej,
 - Umyślnego działania Uprawnionego.
- Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za zdarzenia assistance:
 - Powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a w szczególności powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowaniach do nich,
 - Powstałe w Pojazdach użytkowanych do działalności zarobkowej (rent-a-car, taxi), jako nauka jazdy oraz modyfikowanych bez zgody producenta,
 - Wynikające z konieczności przeprowadzenia konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w ASO (Autoryzowanej Stacji Obsługi) i związanego z tym unieruchomienia Pojazdu,
 - Będące wynikiem Awarii, wynikających z nie przeprowadzonej naprawy Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowe.
 - 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 lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdem, jeżeli miało to wpływ na zdarzenie,
 - 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 zdarzenie,
- Jeżeli Uprawniony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa naruszył obowiązki, o których mowa w ust. 2-3, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności lub skutków zdarzenia
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za ładunek Pojazdów objętych pomocą i/lub ładunek przyczep, w tym przyczep kempingowych.
- Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Uprawnionego z tym związane.
- Z zastrzeżeniem par. 7 ust. 1 zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują napraw mechanicznych rozumianych jako każda naprawa Pojazdu, poza dokonywanym przez Pilota Centrum Alarmowe Usprawnieniem Pojazdu na miejscu zdarzenia.
- 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).
- 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 zdarzeń 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 PAKIETU ASSISTANCE A

- Świadczenia określone w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli zdarzenie losowe było następstwem umyślnego działania Uprawnionego,
- Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela polegającej na organizacji usług określonych w § 8 ust 1 i 2 wyłączone są zdarzenia, które powstały w związku z:
 - konserwacją mienia ruchomego lub stałych elementów znajdujących się w miejscu zamieszkania,
 - zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
 - 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 Uprawnionego,
 - szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - umyślnym lub rażąco niedbalym 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,
 - prowadzeniem przez Uprawnionego działalności gospodarczej w domu.
- Z zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są ponadto:
 - 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 hydrauliki związane z uszkodzeniami: baterii wodnych, bojlerów, grzejników, podgrzewaczy przepływowych, filtrów wody, szamba, zatkaniem 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 odpowiada 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.

§ 12. WYŁĄCZENIA OPOWIDZIALNOŚCI DOTYCZĄCE COVID-19

1. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje:

- a) zdarzeń oraz ich następstw, do których doszło przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
- b) winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa osoby objętej ochroną ubezpieczeniową, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;

2. Z zakresu wyłączone są także koszty:

usług assistance (Pomoc profilaktyczna; Pomoc w czasie kwarantanny, Opieka poszpitalna) poniesionych przez Ubezpieczonego bez zgody Ubezpieczyciela, chyba że skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe. Jeżeli telefoniczne skontaktowanie się z Ubezpieczycielem było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie i usługi assistance zostały zorganizowane przez Ubezpieczonego we własnym zakresie, Ubezpieczony jest zobowiązany poinformować Ubezpieczyciela o tym fakcie w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z Ubezpieczycielem stało się możliwe;

§ 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

- 1. 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
- 2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Uprawnionego wygasa:
 - a) z upływem okresu ubezpieczenia;
 - b) z dniem zakończenia umowy leasingu, najmu, dzierżawy, zarządzania flotą z Ubezpieczającym;
 - c) 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;
 - d) z dniem wyrejestrowania Pojazdu;

§ 15. POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA ASSISTANCE – OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO I CENTRUM ALARMOWEGO

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance objętych ochroną ubezpieczeniową Uprawniony lub każda inna osoba działająca w ich imieniu, zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia assistance powiadomić Centrum Alarmowe, telefonując pod specjalnie dedykowany numer Multirent Assistance **+(48) 22 205 50 23** i podać pracownikowi Centrum Alarmowego następujące dane:

- a) Imię i nazwisko / Nazwę Uprawnionego,
 - b) Numer rejestracyjny Pojazdu,
 - c) Markę i model Pojazdu,
 - d) Okres ubezpieczenia,
 - e) Miejsce zdarzenia i telefon, pod którym Uprawniony będzie dostępny,
 - f) Krótki opis zdarzenia,
 - g) Inne dane niezbędne do wykonania świadczenia transportu medycznego w razie nieszczęśliwego wypadku lub transportu zwłok, o które poprosi pracownik Centrum Alarmowego (np. dane osobowe).
2. 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 Uprawnionego do korzystania ze świadczeń assistance, dopuszcza się wykonanie usług assistance odpłatnie. Po późniejszej pozytywnej weryfikacji uprawnień Uprawnionego, refundacja poniesionych kosztów odbędzie się na zasadach określonych w § 17.
3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 i 2, Centrum Alarmowe niezwłocznie skieruje Pilotą na miejsce zdarzenia Assistance.
4. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Uprawniony zobowiązany jest:
- a) Udzielić Pilotowi przybytemu na miejsce zdarzenia stosownych pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
 - b) Nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowe,
 - c) Wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
5. W przypadku, gdy Pilot nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego, Uprawniony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowe świadczeń assistance jak w § 7-8 we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania oryginałami rachunków.

6. Centrum Alarmowe dokona zwrotu uzasadnionych kosztów świadczeń poniesionych przez Uprawnionego, 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 § 17 ust.4.

§ 16. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJĘCIA ZDARZENIA COVID ASSISTANCE

1. W przypadku konieczności skorzystania z świadczenia „Covid 19”, Ubezpieczony jest zobowiązany:

- a) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 (22) 205 50 23, dostępnym z telefonów stacjonarnych, komórkowych i z zagranicy,
- b) w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania zdrowia i życia oraz dążyć do zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
- c) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - 3) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą
 - 4) dokumentację medyczną potwierdzającą pobyt Ubezpieczonego w szpitalu wskutek Covid-19 (karta informacyjna leczenia szpitalnego)
 - 5) NIP/REGON oraz numer rejestracyjny pojazdu.

2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie powiadomił Centrum Alarmowego o zdarzeniu Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenia określone w § 9, jeżeli Ubezpieczony w ten sposób przyczynił się do zwiększenia szkody lub uniemożliwił ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia .

3. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:

- a) udzielić konsultantowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
- b) udzielić specjalście przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
- c) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie 6 godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
- d) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.

§ 17. ZASADY USTALANIA I WYPŁATA REFUNDACJI KOSZTÓW ŚWIADCZEŃ

1. 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 Alarmowe zaistnienia zdarzenia w momencie jego zajścia, Ubezpieczyciel dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji poniesionych przez Uprawnionego kosztów

2. Uprawniony powinien złożyć wniosek o refundację kosztów świadczeń, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od ustania przeszkody w zawiadomieniu Centrum Alarmowe.

3. 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

Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowe przekazuje Uprawnionemu decyzję w sprawie wniosku o refundację i dokonuje jej w terminie do 30 dni od dnia zdarzenia.

4. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w ust. 4, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji Centrum Alarmowe wypłaca w terminie określonym w ust. 4.

§ 18. REKLAMACJE

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel we Francji.

2. Ubezpieczający i 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 stosownym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczającym lub 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. 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.

9. Dodatkowo Europ Assistance S.A. informuje, iż w przypadku sporu na tle umowy ubezpieczenia ubezpieczający lub ubezpieczony, w oparciu o przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), może skorzystać z internetowego sposobu rozstrzygania sporów przy wykorzystaniu platformy ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

§ 19. 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. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część kosztów, Uprawnionemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
4. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Uprawnionego do osób, za które Uprawniony ponosi odpowiedzialność.
5. Jeżeli Uprawniony bez zgody Ubezpieczyciela I zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Uprawnionego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

§ 20. 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 10 lutego 2021 roku.