

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW
UBEZPIECZENIA “Stellantis zakwaterowanie”
zgodnie z art. 17 Ustawy o działalności
ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**

	Rodzaj informacji	Nr postanowienia OWU
1.	przesłanki do wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 4, 9 - 10
2.	ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 5 - 6

Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Stellantis zakwaterowanie”

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia Grupowego, zawartej pomiędzy AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonującą działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, zwanym dalej „Ubezpieczycielem” a Stellantis Polska sp. z o.o., zwaną dalej „Ubezpieczającym”.
2. Na podstawie niniejszych OWU Ubezpieczyciel zapewnia ochronę ubezpieczeniową Pojazdom, w zakresie zakwaterowania w hotelu Ubezpieczonych, na czas naprawy Pojazdu w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego w Okresie ochrony ubezpieczeniowej.
3. Warunkiem objęcia Ubezpieczonych ochroną ubezpieczeniową jest zgłoszenie Ubezpieczycielowi Pojazdów oraz opłacenie składki ubezpieczeniowej w terminie wskazanym w Umowie.
4. Wymienione w niniejszych OWU Usługi Assistance są świadczone na terytorium Unii Europejskiej oraz w następujących krajach: Andora, Gibraltar, Islandia, Norwegia, Macedonia, Serbia, Kosowo, Czarnogóra, Bośnia i Hercegowina, Szwajcaria, Lichtenstein, Monako, Watykan, San Marino, Wielka Brytania.
5. W niniejszych OWU wielkimi literami zostały zapisane pojęcia zdefiniowane, nazwy Usług Assistance oraz tytuły paragrafów.

§ 2. DEFINICJE

1. **Awaria** – każda nagła i niespodziewana awaria mechaniczna, elektryczna, hydrauliczna lub elektroniczna, która powoduje Unieruchomienie Pojazdu, w tym rozładowanie akumulatora. Wyczerpanie baterii w pojazdach elektrycznych nie jest uznawane za awarię, chyba, że bateria nie może zostać naładowana z przyczyn technicznych.
2. **Centrum Operacyjne** – działająca 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu jednostka organizacyjna Ubezpieczyciela zajmująca się czynnościami obsługowymi, której Ubezpieczony (lub inna osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić Zdarzenie Ubezpieczeniowe pod numerem telefonu 22 522 29 60.
3. **Dni Robocze** - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
4. **Kluczyki** – klucz, pilot lub inne urządzenie służące do otwierania lub uruchamiania Pojazdu.
5. **Miejsce Zamieszkania** – adres zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium RP wskazany podczas zgłaszania Zdarzenia Ubezpieczeniowego do Centrum Operacyjnego.
6. **Okres Ochrony Ubezpieczeniowej** – okres, w którym Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej Pojazdom.
7. **Pasażer** – osoba przewożona Pojazdem w czasie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
8. **Pojazd** – samochód osobowy albo samochód ciężarowy marki Peugeot, Citroën, Opel lub DS. o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony.
9. **Pomylenie paliwa** – zatankowanie niewłaściwego paliwa do Pojazdu, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
10. **Problemy z Kluczykami** – zatrząsnięcie lub zgubienie Kluczyków do Pojazdu, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
11. **Przebita(e) opona(y)**: Brak powietrza w jednej lub większej ilości opon, skutkujący unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
12. **Ubezpieczający** – Stellantis Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Krakowska 206, 02-219 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000019125, NIP: 5260151365, REGON: 012077140.
13. **Ubezpieczony** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania Pojazdem, kierująca Pojazdem w chwili wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, będąca właścicielem lub leasingobiorcą Pojazdu albo wynajmującym Pojazd długoterminowo bądź będąca jego użytkownikiem na okres powyżej 6 miesięcy, a także Pasażerowie. Jest nim również użytkownik Pojazdu, który uległ Awarii lub Wypadkowi nie będąc w ruchu.
14. **Ubezpieczyciel** – AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, NIP 1070000164, REGON 015647690, o kapitale zakładowym spółki macierzystej 18 510 562,50 EUR, wpłaconym w całości, na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
15. **Umowa** – umowa grupowego ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem, a Ubezpieczającym.
16. **Unieruchomienie** – stan Pojazdu uniemożliwiający jego dalsze użytkowanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego w miejscu wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego. Unieruchomieniem nie jest odstawienie Pojazdu do warsztatu naprawczego w celu dokonania napraw wcześniej umówionych, wykonania badań i przeglądów technicznych w tym usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz montaż dodatkowego wyposażenia.
17. **Usługa Assistance** – określona w niniejszych OWU usługa zakwaterowania w hotelu na czas naprawy Pojazdu.
18. **Wypadek** - każde nagle, nieprzewidziane i niezamierzone zdarzenie, w tym kolizja, uderzenie w nieruchomy lub ruchomy obiekt lub zderzenie, które skutkuje Unieruchomieniem Pojazdu.
19. **Zdarzenie Ubezpieczeniowe** – Awaria, Wypadek lub Przebita opona – dla Pojazdów marek Peugeot, Citroen oraz Opel, albo Awaria, Wypadek, Przebita opona, Pomylenie paliwa albo Problemy z Kluczykami – dla Pojazdów marki DS.

§ 3. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej. Składka jest ustalana i pobierana w złotych w wysokości i w sposób wskazany w Umowie.

2. Wysokość składki zależy od zakresu świadczeń Ubezpieczyciela, zakresu terytorialnego ochrony oraz Okresu Ochrony Ubezpieczeniowej.
3. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.

§ 4. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów pomocy świadczonej na rzecz Ubezpieczonych, w przypadku wystąpienia w okresie ubezpieczenia:
 - a. Awarii, Wypadku lub Przebitej opony – dla Pojazdów marek Peugeot, Citroen i Opel,
 - b. Awarii, Wypadku, Przebitej opony, Pomylenia paliwa lub Problemów z Kluczykami – dla Pojazdów marki DS.
2. Dla Pojazdów marki Peugeot, Citroen i Opel - w przypadku wystąpienia Awarii, Wypadku lub Przebitej opony, jeżeli Pojazd zostanie unieruchomiony w odległości większej niż 100 km od Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i nie może zostać naprawiony tego samego dnia, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania Ubezpieczonego i Pasażerów w najbliższym hotelu (trzygwiazdkowym, zgodnie ze standardami w danym kraju) na czas naprawy Pojazdu, jednak nie dłużej niż 4 doby hotelowe.
3. Dla Pojazdów marki DS - w przypadku wystąpienia Awarii, Wypadku, Przebitej opony, Pomylenia paliwa, lub Problemów z Kluczykami, jeżeli Pojazd zostanie unieruchomiony w odległości większej niż 100 km od Miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i nie może zostać naprawiony tego samego dnia, Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty zakwaterowania w najbliższym hotelu (trzy lub czterogwiazdkowym – jeśli jest dostępny) na czas naprawy Pojazdu, jednak nie dłużej niż 4 doby hotelowe.
4. Zakwaterowanie w hotelu przysługuje, jeśli Ubezpieczony nie skorzystał ze świadczenia w postaci pojazdu zastępczego albo kontynuacji podróży, przysługujących mu w ramach programu serwisowego Ubezpieczającego.

§ 5. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZycIELA ODNÓŚNIE DO PRZYCZYN ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek naruszenia lub opóźnienia w wykonywaniu swoich zobowiązań wynikające z przypadków siły wyższej lub zdarzeń takich jak wojny domowe lub zagraniczne, rewolucje, notoryczna niestabilność polityczna, represje, embarga, sankcje gospodarcze, ruchy ludowe, zamieszki, sabotaż, terroryzm, strajki, zajęcia lub ograniczenia przez siły publiczne, oficjalne zakazy, eksplozje maszyn, efekty nuklearne lub radioaktywne, poważne przeszkody klimatyczne i nieprzewidywalne zdarzenia pochodzenia naturalnego.

Zorganizowanie przez Ubezpieczonego lub przez Pasażerów Usługi Assistance określonej w niniejszych OWU może stanowić podstawę do zwrotu kosztów wyłącznie w przypadku, gdy Ubezpieczyciel został o tym powiadomiony i wyraził na to wyraźną zgodę. Poniesione koszty zostaną zwrócone po przedstawieniu dokumentów potwierdzających ich poniesienie, w granicach kosztów, jakie Ubezpieczyciel poniósłby w celu zorganizowania usługi.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela dotyczy wyłącznie Usług Assistance świadczonych przez niego w wykonaniu niniejszych OWU. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za działania podejmowane przez usługodawców interweniujących u Ubezpieczonego we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.

Ubezpieczyciel nie udzieli pomocy ani nie zwróci Ubezpieczonemu kosztów w przypadku wezwania pomocy lub roszczenia spowodowanego, wynikającego lub związanego z:

1. wszelkimi kosztami poniesionymi bez uprzedniej zgody Ubezpieczyciela lub które nie zostały wyraźnie określone jako objęte ochroną,
2. wszelkimi stratami, kradzieżami, uszkodzeniami, śmiercią, obrażeniami ciała, kosztami lub wydatkami, które nie są bezpośrednio związane ze zdarzeniem, które spowodowało roszczenie Ubezpieczonego,
3. promieniowaniem jonizującym lub skażeniem radioaktywnym pochodzącym z paliwa jądrowego lub odpadów jądrowych powstałych w wyniku spalania paliwa jądrowego,
4. radioaktywnymi, toksycznymi, wybuchowymi lub innymi niebezpiecznymi właściwościami jakiegokolwiek wybuchowego sprzętu jądrowego lub jądrowej części tego sprzętu,
5. wojną, inwazją, działaniami wrogich państw, terroryzmem, działaniami wojennymi (wypowiedzianymi lub niewypowiedzianymi), wojną domową, rebelią, rewolucją, powstaniem, władzą wojskową lub uzurpowaną, zamieszkami lub rozruchami społecznymi,
6. klęskami żywiołowymi, za które uznaje się zdarzenia spowodowane następującymi przyczynami naturalnymi: grad, powódź, burza, huragan, deszcz, deszcz ze śniegiem lub śnieg, wiatr, uderzenie pioruna lub innymi podobnymi zdarzeniami, które zostały oficjalnie uznane przez władze za klęskę żywiołową i które skutkują unieruchomieniem Pojazdu,
7. konsekwencjami używania narkotyków, środków odurzających i podobnych produktów niezleconych medycznie oraz nadużywania alkoholu,
8. konsekwencjami umyślnych działań w odniesieniu do zdarzeń objętych ubezpieczeniem lub konsekwencjami oszustw/negatywnych/nieuczciwych działań, prób samobójczych lub samobójstw,
9. kosztami nieuwzględnionymi w przedstawionych dowodach zakupu,
10. roszczeniami powstałymi w krajach wyłączonych z zakresu terytorialnego lub poza datami obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej,
11. konsekwencjami wypadków zaistniałych podczas imprez, wyścigów lub zawodów motorowych (lub ich testów), gdy Ubezpieczony uczestniczy w nich jako zawodnik,
12. wszelkimi kosztami takimi jak paliwo lub opłaty drogowe,
13. opłatami za specjalistyczną pomoc drogową lub opłatami poniesionymi przez Ubezpieczyciela w przypadku, gdy Pojazd objęty ubezpieczeniem nie jest używany na drodze publicznej w momencie unieruchomienia, a jednocześnie Pojazd nie był dostępny przy użyciu standardowego sprzętu do odzyskiwania,
14. usługami pomocy na torach lub drogach nieprzeznaczonych do jazdy,
15. wszelkimi konsekwencjami utrzymywania Pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub serwisowania go niezgodnie z zaleceniami producenta.
16. Unieruchomieniem Pojazdu spowodowanym systematycznym wycofywaniem Pojazdu przez producenta, czynnościami konserwacyjnymi, kontrolami, montażem akcesoriów,

17. usterką, do usunięcia której Ubezpieczyciel był wzywany w ramach ubezpieczenia, jeśli w ciągu ostatnich 28 dni usterka nie została naprawiona. Obowiązkiem Ubezpieczonego jest upewnienie się, że po naprawach przeprowadzonych przez Ubezpieczyciela na miejscu nastąpiła jak najszybciej trwała naprawa.
18. cyberatakami: wszelkiego rodzaju złośliwe działania, których celem jest gromadzenie, zakłócanie, uniemożliwianie, pogarszanie jakości lub niszczenie zasobów systemu informatycznego lub samych informacji, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu.

§ 6. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA DOTYCZĄCE SKUTKÓW ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:

1. kosztów zwykłe opłacanych przez Ubezpieczonego - kosztów paliwa, opłat za autostradę, kosztów badań technicznych, opłat za prom, opłat celnych, mandatów, dodatkowych ubezpieczeń,
2. kosztów wynikających z normalnego zużycia Pojazdu,
3. korzyści utraconych przez Ubezpieczonego w związku ze szkoda,
4. kosztów świadczeń w stosunku do Ubezpieczonego i do wszystkich przewożonych osób, jeżeli ich liczba w chwili Zdarzenia Ubezpieczeniowego przekracza liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu,
5. kosztów świadczeń w stosunku do osób przewożonych za opłatą, w tym osób przewożonych na zasadzie carpoolingu (regularnego rotacyjnego wzajemnego podwożenia się w określone miejsce),
6. kosztów zakupu lub dorobienia Kluczyków do Pojazdu, kosztów zakupu opon, pasów bezpieczeństwa,
7. kosztów wynikających z uszkodzeń mechanicznych znanych Ubezpieczonemu przed wystąpieniem Zdarzenia Ubezpieczeniowego,
8. kosztów spowodowanych przez utrzymywanie Pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub przez eksploatację Pojazdu niezgodną z zaleceniami producenta,
9. wszelkich kosztów pośrednich, które Ubezpieczony był zmuszony ponieść w związku z Unieruchomieniem, to jest takich kosztów, które nie dotyczą pomocy w podróży Pojazdem.

§ 7. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej od 1 stycznia 2025 roku do dnia 31 grudnia 2025 r.
2. W przypadku zbycia Pojazdu prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy przechodzą na nowego nabywcę Pojazdu.

§ 8. OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

1. Opisane w niniejszym paragrafie obowiązki ciąży na Ubezpieczonym, jeśli wiedział o zawarciu na jego rzecz umowy ubezpieczenia. Za działanie Ubezpieczonego uważane jest również działanie innej osoby, o ile dokonywane jest za wiedzą i zgodą Ubezpieczonego.
2. W przypadku zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego obowiązkiem Ubezpieczonego jest niezwłoczne (w znaczeniu: bez zbędnej zwłoki, najszybciej jak to możliwe w okolicznościach, w których się znajduje) zawiadomienie Ubezpieczyciela o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym. W przypadku naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, jeżeli naruszenie bezpośrednio doprowadziło do zwiększenia szkody, Ubezpieczyciel ma prawo odpowiednio zmniejszyć świadczenie. Jeśli skutkiem naruszenia obowiązku Ubezpieczonego (wskazanego w zdaniu pierwszym) jest brak możliwości ustalenia przez Ubezpieczyciela istotnych okoliczności powstania lub rozmiaru szkody, Ubezpieczyciel ma prawo odpowiednio zmniejszyć rozmiar swojego świadczenia, wyjaśniając jednocześnie szczegółowo przesłanki, jakimi kierował się zarówno podejmując decyzję o zmniejszeniu świadczenia, jak również przyczyny ustalenia wymiaru tego zmniejszenia.
3. Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiegać, w miarę możliwości, zwiększeniu szkody i ograniczyć jej konsekwencje. W przypadku, gdy naruszenie tego obowiązku było zawinione i doprowadziło do zwiększenia szkody, Ubezpieczyciel ma prawo odmówić organizacji świadczeń w zakresie, w jakim konieczność ich zorganizowania jest bezpośrednim następstwem zaniechania przez Ubezpieczonego działań zapobiegających szkodzie lub zwiększeniu jej rozmiarów.
4. Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Operacyjnego dotyczącymi postępowania po zajściu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, pod warunkiem, że w danych okolicznościach postępowanie zgodne z dyspozycjami Centrum Operacyjnego jest możliwe i nie zagraża życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego. W przypadku, gdy naruszenie tego obowiązku było zawinione i doprowadziło do zwiększenia szkody, Ubezpieczyciel ma prawo odmówić organizacji świadczeń w zakresie, w jakim konieczność ich zorganizowania jest bezpośrednim następstwem działania niezgodnego z dyspozycjami Centrum Operacyjnego.

§ 9. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAISTNIENIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. Zgłaszając Zdarzenie Ubezpieczeniowe, Ubezpieczony lub inna osoba działająca za jego zgodą, powinien podać:
 - a. imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - b. dane Pojazdu: marka, rok produkcji, numer rejestracyjny, numer VIN,
 - c. dokładne miejsce Unieruchomienia,
 - d. numer telefonu, adres mailowy, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - e. opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy,
2. Na wniosek Ubezpieczonego, Centrum Operacyjne oddzwoni do Ubezpieczonego na podany numer telefonu.
3. Ubezpieczony powinien na żądanie Ubezpieczyciela okazać prawo jazdy i dowód rejestracyjny Pojazdu.
4. Ubezpieczony powinien współpracować z Ubezpieczycielem podczas realizacji świadczenia – w tym umożliwić Centrum Operacyjnemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielać w tym celu pomocy i wyjaśnień.

§ 10. USTALENIE I ORGANIZACJA ŚWIADCZENIA

1. Ubezpieczyciel niezwłocznie po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia Zdarzenia Ubezpieczeniowego przystępuje do organizacji przysługującej Ubezpieczonemu Usługi Assistance.
2. W przypadku, gdy Ubezpieczonemu świadczenie nie przysługuje, Ubezpieczyciel zawiadamia go o tym niezwłocznie.
3. W przypadku, gdy po spełnieniu świadczenia ujawnione zostaną okoliczności, nieznanne Ubezpieczycielowi w chwili przyjmowania zgłoszenia, o ile Ubezpieczyciel nie mógł ich ustalić do momentu spełnienia świadczenia, a z których wynika, że Zdarzenie Ubezpieczeniowe nie było objęte odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu Ubezpieczycielowi udokumentowanych i rzeczywistych kosztów zorganizowanych Usług Assistance.

§ 11. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego i Ubezpiezonego, z wyjątkiem zgłoszenia Zdarzenia Ubezpieczeniowego oraz dokumentacji niezbędnej w związku z dochodzeniem roszczenia powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy Ubezpieczający i Ubezpieczony bądź ich spadkobiercy posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy mogą złożyć do Ubezpieczyciela:
 - a) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: 22 522 26 40 (dostępny od poniedziałku do piątku, w Dni Robocze w godzinach 8.00-16.00), albo osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
 - b) na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Ubezpieczyciela: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych dostępnym na: <https://www.mondial-assistance.pl/kontakt>;
 - c) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
3. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy Ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
5. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest zgodnie z ust. 4.
6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
7. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym przysługuje prawo, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Biuro Rzecznika Finansowego

Ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa

tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja

+48 22 333-73-27 - Recepcja

fax +48 22 333-73-29

www.rf.gov.pl

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem spełnienia świadczenia przez Ubezpieczyciela roszczenie Ubezpieczającego lub Ubezpiezonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości ceny za zorganizowaną i opłaconą przez Ubezpieczyciela Usług Assistance.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczający, a także Ubezpieczony jest zobowiązany udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając wymaganych przez Ubezpieczyciela informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczeń o ile Ubezpieczający lub Ubezpieczony będą posiadali dostęp do tychże dokumentów.
4. Przy wykonywaniu Umowy prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego, spadkobiercy Ubezpiezonego.
6. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Ubezpieczyciel nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
8. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 1 stycznia 2025 roku.