

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA AUTOASSISTANCE



**TOWARZYSTWO
UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH**
T U W

KARTA INFORMACYJNA ^{*)}

DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA AUTOASSISTANCE

LP	Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15, § 16.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 4, § 16, § 17, § 18, § 29, § 30.

^{*)} Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne	3
Definicje	3
Zakres ubezpieczenia	4
Pomoc informacyjna	8
Pomoc serwisowa	8
Pomoc w podróży	9
Pomoc na rzecz Poszkodowanego	10
Pomoc dla zwierząt	10
Pomoc przy uszkodzeniu opony	10
Suma ubezpieczenia i limity	11
Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa	11
Zawarcie umowy ubezpieczenia	12
Składka ubezpieczeniowa	12
Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa	13
Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem	13
Roszczenia regresowe	14
Rozpatrywanie reklamacji	14
Rozwiązywanie sporów	14
Postanowienia końcowe	15

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Ogólne warunki ubezpieczenia AutoAssistance, zwane dalej „OWU”, stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych z Ubezpieczającymi przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, zwane dalej „Towarzystwem” lub TUW „TUW”.
2. Umowy ubezpieczenia Towarzystwo zawiera z Członkami Towarzystwa. Towarzystwo może zawierać umowy ubezpieczenia także z osobami niebędącymi członkami Towarzystwa.
3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na własną rzecz lub na cudzy rachunek. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego odnoszą się do Ubezpieczonego, z wyjątkiem obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej. Zarzut Towarzystwa mający wpływ na jego odpowiedzialność może być podniesiony również przeciwko Ubezpieczonemu.
4. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia OWU, natomiast Towarzystwo na żądanie Ubezpieczonego zobowiązane jest udzielić mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia i OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
5. W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone w formie pisemnej postanowienia odmienne od ustalonych w OWU.
6. Towarzystwo realizuje świadczenia wynikające z niniejszych OWU przez Centrum Alarmowe Assistance (CAA). Kontakt telefoniczny do CAA podany jest w dokumencie ubezpieczenia.

Definicje

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszych OWU oznaczają:

- 1) **Awaria** – każde unieruchomienie pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego. Pojęcie awarii obejmuje także niesprawność:
 - a) akumulatora,
 - b) ogumienia,
 - c) oświetlenia pojazdu, z wyjątkiem przepalenia się żarówek,
 - d) przednich wycieraczek,
 - e) pasów bezpieczeństwa,
 - f) alarmu,oraz unieruchomienie pojazdu na skutek:
 - g) zatrzasknięcia kluczyków wewnątrz pojazdu lub uszkodzenia kluczyków (urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu),
 - h) braku paliwa lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
- 2) **CAA** – Centrum Alarmowe Assistance – podmiot, który w imieniu Towarzystwa organizuje wykonanie usług assistance dla Ubezpieczonych, a także dla Poszkodowanych – w zakresie określonym w § 13,
- 3) **DMC** – dopuszczalna masa całkowita pojazdu, określona w dowodzie rejestracyjnym lub innym dokumencie pojazdu,

- 4) **Kierowca** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania pojazdem i upoważniona do jego używania, kierująca pojazdem w czasie wypadku lub awarii,
- 5) **Klient** – Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej,
- 6) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 7) **Kradzież pojazdu** – zabór pojazdu w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 czerwca 1997 roku – Kodeks karny; pojęcie to nie obejmuje przywłaszczenia oraz przypadku, gdy sprawca wszedł w posiadanie klucza służącego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za zgodą lub przy braku sprzeciwu osoby uprawnionej do używania pojazdu,
- 8) **Miejsce zamieszkania** – adres miejsca zamieszkania właściciela pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP), wpisany w dokumencie ubezpieczenia,
- 9) **Pasażer** – osoba przewożona pojazdem w czasie wypadku, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą,
- 10) **Pojazd** – pojazd dopuszczony do ruchu na drogach publicznych, objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU,
- 11) **Poszkodowany** – osoba inna niż Ubezpieczony, której pojazd został uszkodzony w wyniku wypadku drogowego lub kolizji, za którą odpowiedzialność ponosi kierujący pojazdem objętym umową ubezpieczenia AutoAssistance,
- 12) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta lub inny uprawniony i wskazany w OWU podmiot, w którym zgłaszają oni zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo,
- 13) **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń wzajemnych „TUW”** – dokument określający w szczególności rodzaje, warunki i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego, wymagania techniczne oraz zasady zawierania umów ubezpieczenia na odległość i dokonywania płatności przy użyciu kart płatniczych i przelewów elektronicznych, przedstawiany Ubezpieczającemu do akceptacji przed zawarciem umowy ubezpieczenia, dostępny również na stronie internetowej Towarzystwa www.tuw.pl,
- 14) **Serwis transakcyjny** – oznaczone nazwą systemu stron www pod nazwą: e-polisa.tuw.pl, prowadzone przez TUW „TUW”, stanowiące zbiór dokumentów HTML, zawierające pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, umiejscowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z mechanizmów informatycznych opracowanych przez TUW „TUW”,
- 15) **Szkoda** – zdarzenie, w związku z którym po stronie Towarzystwa powstaje obowiązek zorganizowania pomocy i pokrycia kosztów świadczeń,
- 16) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 17) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca z Towarzystwem umowę ubezpieczenia (właściciel pojazdu zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek albo inna osoba zawierająca umowę ubezpieczenia na rachunek właściciela pojazdu), zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej,
- 18) **Ubezpieczony** – uczestniczący w zdarzeniu objętym umową AutoAssistance kierowca i osoby będące pasażerami ubezpieczonego pojazdu, których liczba w chwili zdarzenia nie jest większa niż liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym tego pojazdu, w zakresie usługi Pojazd zastępczy – posiadacz ubezpieczonego pojazdu lub upoważniony przez niego kierowca, posiadający uprawnienia do kierowania samochodem osobowym,
- 19) **Unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu, który na skutek wypadku, awarii lub kradzieży części pojazdu lub wyposażenia nie może być użytkowany na drogach publicznych, w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku – Prawo o ruchu drogowym,
- 20) **Usługi assistance lub świadczenie assistance** – świadczenie i usługi opisane § 10 - 15 OWU,
- 21) **Wiek pojazdu** – różnica pomiędzy rokiem zawarcia umowy ubezpieczenia a rokiem produkcji pojazdu,
- 22) **Wypadek** – przewidziane poniżej zdarzenia (w wyniku których pojazd uległ unieruchomieniu) powodujące zgodnie z umową obowiązek zrealizowania świadczenia assistance Ubezpieczonemu:

- a) wypadek drogowy lub kolizja z udziałem innych uczestników ruchu drogowego,
 - b) pozostałe wypadki lub kolizje powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz pojazdu,
 - c) uszkodzenie pojazdu przez osoby trzecie,
 - d) pożar, wybuch, osmalenie,
 - e) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawina lub inne siły przyrody,
 - f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz pojazdu,
- 23) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – kradzież pojazdu, wypadek, awaria, unieruchomienie na skutek kradzieży części pojazdu lub wyposażenia pojazdu w okresie trwania umowy ubezpieczenia,
- 24) **Zestawienie informacji dla konsumentów dotyczące zawierania umów ubezpieczenia na odległość i członkostwa w TUV „TUV”** – dokument zawierający informacje wymagane przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta oraz informacje na temat członkostwa w Towarzystwie, przedstawiany Ubezpieczającemu będącemu Konsumentem przed zawarciem umowy ubezpieczenia na odległość, dostępny również na stronie internetowej Towarzystwa www.tuv.pl,
- 25) **Zwierzęta** – przewożone pojazdem w momencie wypadku pojazdu i należące do Ubezpieczonego psy lub koty domowe.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielenie ochrony ubezpieczeniowej w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci świadczeń assistance.
- Na podstawie OWU Towarzystwo udziela ochrony ubezpieczeniowej dla pojazdów o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony następujących rodzajów pojazdów:
 - samochody osobowe i terenowe,
 - samochody ciężarowo-osobowe,
 - samochody ciężarowe oraz ciężarowe w nadwoziu samochodu osobowego,
 - motocykle, motorowery, skutery,
 - samochody campingowe,
 - inne – za zgodą Towarzystwa.
- O ile nie umówiono się inaczej, pojazdy mogą zostać objęte ochroną ubezpieczeniową AutoAssistance w jednym z czterech wariantów:
 - Wypadkowym – bez limitu wieku pojazdu,
 - Lokalnym – pojazdy w wieku do 25 lat,
 - Krajowym – pojazdy w wieku do 20 lat,
 - Europejskim – pojazdy w wieku do 15 lat.
- W ramach ubezpieczenia, Ubezpieczony korzysta ze świadczeń assistance, których koszt w granicach umowy pokrywa Towarzystwo, natomiast nie otrzymuje żadnych świadczeń pieniężnych, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w § 11 ust. 3 oraz § 16 ust. 3.

Zakres terytorialny ochrony ubezpieczeniowej

§ 4

- Towarzystwo, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, udziela ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonemu w czasie podróży w następujących wariantach:
 - Wypadkowym i Lokalnym – na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (PL),
 - Krajowym – na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (PL), z możliwością wykupienia rozszerzenia zakresu terytorialnego o dodatkowe 100 kilometrów poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej na terenie Europy (EU) (PL+100 km EU),
 - Europejskim – na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do 100 kilometrów poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej na terenie Europy (PL+100 km EU), z możliwością wykupienia dodatkowego rozszerzenia poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej:
 - do łącznego limitu 500 kilometrów poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej na terytorium Europy (PL+500 km EU),
 - do łącznego limitu 1000 kilometrów poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej na terytorium Europy (PL+1000 km EU).
- Z zakresu terytorialnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i 3 oraz w odniesieniu do świadczenia doraźnej pomocy holowania pojazdu, o którym mowa w § 11 ust. 2, wyłączone są zdarzenia na terytorium Gruzji, Białorusi, Ukrainy, Rosji i Turcji.
- Rozszerzenia zakresu terytorialnego, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 3 ustalane są jako odległość od miejsca zdarzenia do najbliższego

punktu drogowego, w którym można przekroczyć granicę Rzeczypospolitej Polskiej mierzoną najkrótszą dostępną w danych okolicznościach odległością po drogach publicznych.

- W trakcie trwania umowy ubezpieczenia (poza wariantem Wypadkowym) nie ma możliwości zmiany wariantu na wyższy oraz nie ma możliwości wykupienia dodatkowego limitu holowania pojazdu na terytorium Europy.

Zakres ubezpieczenia

§ 5

Towarzystwo udziela ochrony w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego zgodnie z zakresem określonym w § 6-9 odpowiednio w Tabelach nr 1 – 4.

§ 6

- W wariantcie Wypadkowym Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 1, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
 - 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla Ubezpieczonego,
 - b) dla Poszkodowanego,
 - 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) holowanie lub transport pojazdu,
 - 3) pomoc w podróży obejmującą: wynajem pojazdu zastępczego – samochodu osobowego klasy B maksymalnie na 3 doby dla Ubezpieczonego w razie wypadku lub kradzieży pojazdu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Towarzystwo zapewnia wynajem pojazdu zastępczego, natomiast koszt podstawienia i zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi Ubezpieczony,
 - 4) zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży,
 - 5) pomoc dla zwierząt obejmującą:
 - a) przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna,
 - b) przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej,
 - c) leczenie zwierzęcia,
 - d) opiekę nad zwierzęciem,
 - e) organizację utylizacji zwłok zwierzęcia,
 - 6) pomoc serwisową na rzecz Poszkodowanego, określoną w § 13, obejmującą:
 - a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego na 1 dobę.

Tabela nr 1 – Zakres świadczeń w wariantcie Wypadkowym – zakres terytorialny Polska (PL)

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej.	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów, wypożyczalni samochodów oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla Poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa			
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	TAK Limit 600 PLN	NIE	NIE
Holowanie lub transport pojazdu	TAK Do 150 km	NIE	NIE

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc w podróży			
Wynajem pojazdu zastępczego klasa samochodu osobowego maksymalna liczba dób	TAK B 3	NIE	TAK B 3
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	NIE	TAK
Pomoc dla zwierząt			
Przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna	TAK	NIE	NIE
Przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	NIE	NIE
Leczenie zwierzęcia	TAK Limit 1000 PLN	NIE	NIE
Opieka nad zwierzęciem	TAK Limit 7 dni	NIE	NIE
Organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego			
Holowanie pojazdu	TAK Do 50 km	NIE	NIE
Wynajem pojazdu zastępczego maksymalna liczba dób klasa samochodu osobowego	TAK 1 B	NIE	NIE

§ 7

- W wariantcie LOKALNYM Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 2, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
 - 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla Ubezpieczonego,
 - b) dla Poszkodowanych,
 - 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) organizację naprawy,
 - c) holowanie lub transport pojazdu,
 - d) holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg,
 - e) dostarczenie paliwa 1 raz w okresie ubezpieczenia,
 - 3) pomoc w podróży obejmującą:
 - a) wynajem pojazdu zastępczego (klasy nie wyższej niż klasa B) do:
 - 5 dób w przypadku wypadku pojazdu – po uprzednim wykonaniu usługi holowania przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
 - 5 dób w przypadku kradzieży pojazdu.
 Towarzystwo zapewnia podstawienie pojazdu zastępczego i jego wynajem, natomiast koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi Ubezpieczony,
 - b) pokrycie kosztów powrotu do miejsca zamieszkania (pociąg lub autobus) albo kontynuacji podróży,
 - 4) pomoc dla zwierząt obejmującą:
 - a) przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna,
 - b) przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej,
 - c) leczenie zwierzęcia,
 - d) opiekę nad zwierzęciem,
 - e) organizację utylizacji zwłok zwierzęcia,
 - 5) pomoc przy uszkodzeniu opony:
 - a) pomoc informacyjną,
 - b) pomoc przy zmianie koła,
 - c) holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego,
 - d) pokrycie kosztu naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym,
 - 6) pomoc na rzecz Poszkodowanego, określoną w § 13, obejmującą:
 - a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego na 1 dobę.
- Skorzystanie z jednego ze świadczeń pomoc w podróży wymienionych w ust. 1 pkt 3) wyklucza skorzystanie z pozostałych świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3).

Tabela nr 2 – Zakres świadczeń w wariantcie LOKALNYM – zakres terytorialny Polska (PL)

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów, wypożyczalni samochodów oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa			
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	TAK Limit 600 PLN		NIE
Holowanie lub transport pojazdu	TAK Do 200 km		NIE
Holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg	TAK w to samo miejsce co holowany pojazd		TAK do limitu km pojazdu
Organizacja naprawy	TAK bez pokrycia kosztów naprawy		NIE
Dostarczenie paliwa (1 raz w okresie ubezpieczenia)	NIE	TAK	NIE
Pomoc w podróży			
Wynajem pojazdu zastępczego:	TAK po wykonaniu usługi holowania	NIE	TAK
maksymalna liczba dób klasa samochodu osobowego podstawienie (P), odbiór (O) pojazdu	5 B P		5 B P
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	TAK	TAK
Pomoc dla zwierząt			
Przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna	TAK	NIE	NIE
Przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	NIE	NIE
Leczenie zwierzęcia	TAK Limit 1000 PLN	NIE	NIE
Opieka nad zwierzęciem	TAK Limit 7 dni	NIE	NIE
Organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
Pomoc przy uszkodzeniu opony Polska – limit 1000 PLN			
Pomoc informacyjna	TAK	TAK	NIE
Pomoc przy zmianie koła	TAK	TAK	NIE
Holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego	TAK Limit 150 km	TAK Limit 150 km	NIE
Pokrycie kosztów naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym	TAK	TAK	NIE
Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego			
Holowanie pojazdu	TAK Do 50 km	NIE	NIE
Wynajem pojazdu zastępczego maksymalna liczba dób klasa samochodu osobowego	TAK 1 B	NIE	NIE

§ 8

1. W wariantcie KRAJOWYM Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 3, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
 - 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla Ubezpieczonego,
 - b) dla Poszkodowanych,
 - 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia:
 - 2 000 PLN w Polsce
 - 500 EUR poza Polską – po wykupieniu (PL+100 km EU),
 - b) organizację naprawy,
 - c) holowanie lub transport pojazdu,
 - d) holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg,
 - e) zorganizowanie parkingu do 3 dob,
 - f) zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 250 EUR,
 - g) dostarczenie paliwa 2 razy w okresie ubezpieczenia,
 - h) doraźna pomoc holowania (zgodnie z ust. 2),
 - 3) pomoc w podróży obejmującą:
 - a) zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym 1 doba dla kierowcy i pasażerów ubezpieczonego pojazdu, do równowartości kwoty:
 - 170 PLN za osobę na dobę w Polsce,
 - 120 EUR za osobę na dobę poza Polską (po wykupieniu PL+100 km EU),
 - b) wynajem pojazdu zastępczego do:
 - 3 dob w przypadku awarii pojazdu – po uprzednim wykonaniu usługi holowania przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
 - 5 dob w przypadku wypadku pojazdu – po uprzednim wykonaniu usługi holowania przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
 - 10 dob w przypadku kradzieży pojazdu.

Dla samochodów osobowych i ciężarowych o DMC do 3,5 tony przysługuje samochód osobowy, klasy nie wyższej niż klasa C, a dla pozostałych rodzajów pojazdów samochód osobowy klasy nie wyższej niż klasa B.

Towarzystwo zapewnia podstawienie pojazdu zastępczego i jego wynajem, natomiast koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi Ubezpieczony,

 - c) pokrycie kosztów powrotu do miejsca zamieszkania (pociąg lub autobus) albo kontynuacji podróży,
 - d) przewóz i opiekę nad dziećmi,
 - e) odwiedziny w szpitalu, - 4) pomoc dla zwierząt obejmującą:
 - a) przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna,
 - b) przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej,
 - c) leczenie zwierzęcia,
 - d) opiekę nad zwierzęciem,
 - e) organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia,
 - 5) pomoc przy uszkodzeniu opony:
 - a) pomoc informacyjną,
 - b) pomoc przy zmianie koła,
 - c) holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego,
 - d) pokrycie kosztu naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym,
 - 6) pomoc na rzecz Poszkodowanego, określoną w § 13, obejmującą:
 - a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego,
2. W przypadku wykupienia wariantu Krajowego (PL+100 km EU), jeżeli do zdarzenia doszło poza zakresem terytorialnym tego wariantu, Ubezpieczonemu przysługuje wyłącznie doraźna pomoc holowania pojazdu określona w § 11 ust. 2.
 3. Skorzystanie z jednego ze świadczeń pomoc w podróży wymienionych w ust. 1 pkt 3) wyklucza skorzystanie z pozostałych świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3).

Tabela nr 3 – Zakres świadczeń w wariantcie Krajowym – zakres terytorialny Polska (PL) z możliwością rozszerzenia o 100 km wokół Polski (PL +100 km EU)

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów, wypożyczalni samochodów oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
W razie wypadku za granicą – informacje dotyczące procesu obsługi zgłoszonej sprawy AutoAssistance – tylko w przypadku wykupienia wariantu Krajowego (PL+100 km EU)	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla Poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
Pomoc serwisowa			
Usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia Polska	TAK Limit 2000 PLN		NIE
Usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia poza Polską (tylko w przypadku wykupienia wariantu Krajowego (PL+100 km EU))	TAK Limit 500 EUR		NIE
Holowanie lub transport pojazdu:	TAK bez limitu km		NIE
– Polska			
– poza Polską, gdy holowanie odbywa się do wskazanego miejsca w Polsce, a zdarzenie miało miejsce na terenie objętym zakresem terytorialnym ochrony (EU) oraz pod warunkiem, że wykupiony został wariant Krajowy (PL+100 km EU)	TAK Limit do 100 km		NIE
– poza Polską, gdy holowanie odbywa się do najbliższego warsztatu lub wskazanego miejsca poza Polską (EU), a zdarzenie miało miejsce na terenie objętym zakresem terytorialnym ochrony oraz pod warunkiem, że wykupiony został wariant Krajowy (PL+100 km EU)	TAK Limit do 150 km		NIE
Doraźna pomoc holowania pojazdu – w przypadku zdarzenia, które miało miejsce poza zakresem terytorialnym objętym ochroną, wyłącznie w przypadku wykupienia wariantu Krajowego (PL+100 km EU) – holowanie odbywa się do najbliższego warsztatu lub wskazanego miejsca poza Polską (EU)	TAK Limit do 150 km		NIE
Holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg	TAK w to samo miejsce co holowany pojazd		TAK do limitu km pojazdu
Organizacja naprawy	TAK bez pokrycia kosztów naprawy		NIE
Zorganizowanie parkingu do 3 dob Polska	TAK Limit na dobę 50 PLN		NIE

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą – tylko w przypadku wykupienia wariantu Krajowego (PL+100 km EU)	TAK Limit 250 EUR		NIE
Dostarczenie paliwa (2 razy w okresie ubezpieczenia)	NIE	TAK	NIE
Pomoc w podróży			
Zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie: 1 doba w Polsce	TAK Limit 170 PLN za osobę na dobę w Polsce Limit 120 EUR za osobę na dobę w poza Polską		
1 doba poza Polską (tylko w przypadku wykupienia wariantu Krajowego PL+100 km EU) zgodnie z § 12 ust.1 pkt 1.			
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK po wykonaniu usługi holowania		TAK
maksymalna liczba dób	5	3	10
klasa samochodu osobowego	C	C	C
podstawienie (P), odbiór (O) pojazdu	P	P	P
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	TAK	TAK
Przewóz i opieka nad dziećmi	TAK	TAK	TAK
Odwiedziny w szpitalu (tylko w przypadku wykupienia wariantu Krajowego PL+100 km EU)	TAK	NIE	NIE
Pomoc dla zwierząt			
Przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna	TAK	NIE	NIE
Przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	NIE	NIE
Leczenie zwierzęcia	TAK Limit 1000 PLN	NIE	NIE
Opieka nad zwierzęciem	TAK Limit 7 dni	NIE	NIE
Organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
Pomoc przy uszkodzeniu opony Polska – limit 1500 PLN Poza Polską – 500 EUR			
Pomoc informacyjna	TAK	TAK	NIE
Pomoc przy zmianie koła	TAK	TAK	NIE
Holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego	TAK Limit 150 km	TAK Limit 150 km	NIE
Naprawa opony w wulkanizacji	TAK	TAK	NIE
Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego			
Holowanie pojazdu	TAK Do 50 km	NIE	NIE
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK	NIE	NIE
maksymalna liczba dób	1		
klasa samochodu osobowego	B		

§ 9

1. W wariantcie Europejskim Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 4, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:

- 1) pomoc informacyjną:
 - a) dla Ubezpieczonego,
 - b) dla Poszkodowanych,
- 2) pomoc serwisową obejmującą:
 - a) usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia,
 - b) organizację naprawy,
 - c) holowanie lub transport pojazdu,
 - d) holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej 750 kg,
 - e) zorganizowanie parkingu do 5 dób,
 - f) zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 250 EUR,
 - g) dostarczenie paliwa 3 razy w ciągu okresu ubezpieczenia,
 - h) doraźna pomoc holowania (zgodnie z ust. 2),
- 3) pomoc w podróży obejmującą:
 - a) zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 5 dób dla kierowcy i pasażerów ubezpieczonego pojazdu, do równowartości kwoty:

- 170 PLN za osobę na dobę w Polsce,
 - 120 EUR za osobę na dobę w Europie,
- b) wynajem pojazdu zastępczego na okres do:
 - 10 dób w przypadku awarii pojazdu – po uprzednim wykonaniu usługi holowania przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
 - 12 dób w przypadku wypadku pojazdu – po uprzednim wykonaniu usługi holowania przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
 - 21 dób w przypadku kradzieży pojazdu.
 Dla samochodów osobowych i ciężarowych o DMC do 3,5 tony przysługuje samochód osobowy, klasy nie wyższej niż klasa D, a dla pozostałych rodzajów pojazdów samochodów osobowych, klasy nie wyższej niż klasa B.
 - Towarzystwo zapewnia podstawienie i odbiór pojazdu zastępczego.
 - c) pokrycie kosztów powrotu do miejsca zamieszkania (pociąg, autobus lub samolot) albo kontynuacji podróży,
 - d) przewóz i opiekę nad dziećmi,
 - e) telefoniczna pomoc tłumacza,
 - f) zmiennik kierowcy,
 - g) odwiedziny w szpitalu,
 - h) transport zwłok,
- 4) pomoc dla zwierząt obejmującą:
 - a) przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna,
 - b) przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej,
 - c) leczenie zwierzęcia,
 - d) opiekę nad zwierzęciem,
 - e) organizacja utylizacji zwłok utylizację zwłok zwierzęcia,
 - 5) pomoc przy uszkodzeniu opony:
 - a) pomoc informacyjną,
 - b) pomoc przy zmianie koła,
 - c) holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego,
 - d) pokrycie kosztu naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym,
 - 6) pomoc na rzecz Poszkodowanego określoną w § 13, obejmującą:
 - a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
 - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego.
2. Jeżeli do zdarzenia doszło poza umówionym zakresem terytorialnym wariantu Europejskiego, tj. (PL+100 km EU), (PL+500 km EU) lub (PL + 1000 km EU), Ubezpieczonemu przysługuje wyłącznie doraźna pomoc holowania pojazdu określona w § 11 ust. 2.
 3. Skorzystanie z jednego ze świadczeń pomocy w podróży wymienionych w ust. 1 pkt 3) wyklucza skorzystanie z pozostałych świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3).

Tabela nr 4 – Zakres świadczeń w wariantcie **EUROPEJSKIM** – zakres terytorialny **Polska (PL+100 km EU)** z możliwością rozszerzenia o **500 km wokół Polski (PL +500 km EU)** lub o **1000 km wokół Polski (PL+1000)**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu			
Przed podróżą – informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg i wyboru trasy oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
W trakcie podróży – informacje dotyczące sieci autoryzowanych warsztatów, wypożyczalni samochodów oraz pensjonatów lub hoteli dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	TAK	TAK
W razie wypadku za granicą – informacje dotyczące procesu obsługi zgłoszonej sprawy AutoAssistance	TAK	TAK	TAK
Pomoc informacyjna dla Poszkodowanego			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Pomoc serwisowa			
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia Polska	TAK Limit 2000 PLN		NIE
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia poza Polską	TAK 600 EUR		NIE
Holowanie lub transport pojazdu Polska	TAK bez limitu km		NIE
poza Polską , gdy holowanie odbywa się do wskazanego miejsca w Polsce , a zdarzenie miało miejsce na terenie objętym zakresem terytorialnym ochrony wykupionego wariantu (EU)	TAK Limit do 100 km Limit do 500 km po wykupieniu (PL + 500 km EU) Limit do 1 000 km po wykupieniu (PL+1000 km EU)		NIE
poza Polską , gdy holowanie odbywa do najbliższego warsztatu lub wskazanego miejsca poza Polską (EU), a zdarzenie miało miejsce na terenie objętym zakresem terytorialnym ochrony wykupionego wariantu (EU)	TAK do 150 km		NIE
Doraźna pomoc holowania pojazdu – w przypadku zdarzenia, które miało miejsce poza zakresem terytorialnym objętym ochroną wykupionego wariantu - holowanie odbywa do najbliższego warsztatu lub wskazanego miejsca poza Polską (EU)	TAK Limit do 150 km		NIE
Holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg	TAK w to samo miejsce co holowany pojazd		TAK do limitu km pojazdu
Organizacja naprawy	TAK bez pokrycia kosztów naprawy		NIE
Zorganizowanie parkingu do 5 dob Polska	TAK Limit na dobę 50 PLN		NIE
poza Polską	Limit na dobę 50 EUR		NIE
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą	TAK Limit 250 EUR		NIE
Dostarczenie paliwa (3 razy w okresie ubezpieczenia)	NIE	TAK	NIE
Pomoc w podróży			
Zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 5 dob zgodnie z § 12 ust.1 pkt 1.	TAK Limit 170 PLN za osobę na dobę w Polsce Limit 120 EUR za osobę na dobę w poza Polską		
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK (po wykonaniu usługi holowania)		TAK
maksymalna liczba dob klasa samochodu osobowego podstawienie (P), odbiór (O) pojazdu	12 D P + O	10 D P + O	21 D P + O
Zorganizowanie powrotu albo kontynuacji podróży	TAK	TAK	TAK
Przewóz i opieka nad dziećmi	TAK	TAK	TAK
Telefoniczna pomoc tłumacza	TAK	NIE	TAK
Zmiennik kierowcy	TAK	NIE	NIE
Odwiedziny w szpitalu	TAK	NIE	NIE
Transport zwłok	TAK	NIE	NIE
Pomoc dla zwierząt			
Przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna	TAK	NIE	NIE
Przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej	TAK	NIE	NIE
Leczenie zwierzęcia	TAK Limit 1000 PLN	NIE	NIE

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Opieka nad zwierzęciem	TAK Limit 7 dni	NIE	NIE
Organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
Pomoc przy uszkodzeniu opony Polska – limit 1500 PLN Poza Polską – 500 EUR			
Pomoc informacyjna	TAK	TAK	NIE
Pomoc przy zmianie koła	TAK	TAK	NIE
Holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego	TAK Limit 150 km	TAK Limit 150 km	NIE
Pokrycie kosztów naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym	TAK	TAK	NIE
Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego			
Holowanie pojazdu	Tak do 50 km	NIE	NIE
Wynajem pojazdu zastępczego maksymalna liczba dob klasa samochodu osobowego	TAK 1 B	NIE	NIE

Pomoc informacyjna

§ 10

- Z uwzględnieniem zapisów zawartych w § 6-9 oraz w Tabelach nr 1 – 4 zobowiązania Towarzystwa w zakresie pomocy informacyjnej polegają na świadczeniu następujących usług informacyjnych:
 - przed podróżą** udzielenie telefonicznej informacji o: formalnościach związanych z podróżą, dokumentami, stanie dróg i wyborze trasy oraz pensjonatach lub hotelach dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub klinice weterynaryjnej,
 - w trakcie podróży** udzielenie telefonicznej informacji o sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody oraz pensjonatach lub hotelach dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub klinice weterynaryjnej.
- W razie wypadku ubezpieczonym pojazdem poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, CAA udziela osobom ubezpieczonym pomocy oraz informacji dotyczących procesu obsługi zgłoszonej sprawy AutoAssistance. Usługa realizowana jest tylko w wariantcie Krajowym (PL+100 km EU) oraz Europejskim.
- W razie wypadku CAA udziela Kierowcy poszkodowanego pojazdu informacji o najbliższych warsztatach samochodowych oraz podmiotach świadczących usługi w zakresie holowania.

Pomoc serwisowa

§ 11

- W przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek zdarzenia, pomoc serwisowa obejmuje zorganizowanie i pokrycie (dla poszczególnych wariantów assistance i do wysokości limitów określonych w Tabelach 1 – 4) kosztów następujących świadczeń:
 - naprawa lub próba usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia:**
 - w przypadku naprawy – zorganizowanie i pokrycie kosztów naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i dostarczonego paliwa),
 - próby usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia – próba naprawy unieruchomionego ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia, bez konieczności holowania lub transportu do najbliższego warsztatu.

W pierwszej kolejności podejmowana jest próba usprawnienia na miejscu zdarzenia. W razie zakończonej powodzeniem próby usprawnienia na miejscu zdarzenia, inne świadczenia assistance, poza wymienionymi w § 15, nie przysługują. Towarzystwo nie pokrywa kosztów części zamiennych, napraw serwisowych, a także wszelkich diagnoz pojazdów wykonywanych przez zakład naprawczy,
 - organizacja naprawy** – umówienie wizyty w wybranym przez Ubezpieczonego warsztacie, bez pokrycia kosztów naprawy. Świadczenie przysługuje, jeżeli nie podjęto próby naprawy na miejscu zdarzenia lub próba ta zakończyła się niepowodzeniem,
 - holowanie lub transport pojazdu** – w przypadku braku możliwości usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia, holowanie lub transport przysługuje:

- a) do najbliższego warsztatu posiadającego zarejestrowaną działalność w zakresie naprawy pojazdów, mogącego dokonać prowizorycznej lub ostatecznej jego naprawy albo,
 - b) na najbliższy parking strzeżony w przypadku, gdy najbliższy warsztat jest nieczynny. W takim przypadku (po ustaniu przyczyn, które uniemożliwiały transport ubezpieczonego pojazdu bezpośrednio do najbliższego warsztatu), Ubezpieczonemu przysługuje holowanie lub transport ubezpieczonego pojazdu do tego warsztatu albo,
 - c) do dowolnego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na odległość nie większą niż:
 - (1) w wariantcie Wypadkowym do 150 km na terenie Polski,
 - (2) w wariantcie Lokalnym 200 km na terenie Polski,
 - (3) w wariantcie Krajowym i Europejskim bez limitu kilometrowego do dowolnego miejsca w Polsce, jeżeli zdarzenie miało miejsce w Polsce,
 - (4) w wariantcie Krajowym rozszerzonym (PL+100 km EU) oraz w wariantcie Europejskim (PL+100 km EU) limit 100 km poza Polską + bez limitu w Polsce, jeżeli zdarzenie miało miejsce poza Polską i holowanie odbywa się do miejsca na terytorium Polski,
 - (5) w wariantcie Europejskim rozszerzonym (PL + 500 km EU): limit do 500 km poza Polską + bez limitu w Polsce, jeżeli zdarzenie miało miejsce poza Polską i holowanie odbywa się do miejsca na terytorium Polski,
 - (6) w wariantcie Europejskim rozszerzonym (PL + 1 000 km EU): limit do 1000 km od miejsca zdarzenia poza Polską + bez limitu w Polsce, jeżeli zdarzenie miało miejsce poza Polską i holowanie odbywa się do miejsca na terytorium Polski,
 - (7) w przypadkach, o których mowa w ppkt 3-6, jeżeli holowanie odbywa się do dowolnego miejsca poza Polską (a nie do Polski) obowiązuje wyłącznie limit holowania do 150 km od miejsca zdarzenia do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego poza Polską (na terenie Europy),
 - d) doraźna pomoc holowania pojazdu opisana w § 11 ust. 2.
- Limit kilometrowy holowania we wszystkich wariantach liczony jest od miejsca zdarzenia ubezpieczeniowego objętego zakresem ubezpieczenia. Dopuszcza się możliwość organizacji holowania pojazdu na odległość przekraczającą limity określone w danym wariantcie ubezpieczenia, o ile koszt holowania ponad te limity zostanie pokryty przez Ubezpieczonego w sposób uzgodniony z CAA,
- 4) **holowanie lub transport przyczepy ciągniętej** – holowanie lub transport przyczepy lekkiej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg odbywa się do tego samego miejsca, do którego jest holowany lub transportowany pojazd, który ciągnął przyczepę w chwili zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia. W przypadku, gdy pojazd został skradziony, a ciągnął przyczepę, usługa holowania lub transportu przyczepy przysługuje w ramach takich samych limitów, jakie obowiązują dla ubezpieczonego pojazdu zgodnie z § 11 ust. 1 pkt 3 lit. c),
 - 5) **zorganizowanie parkingu** – zorganizowanie i pokrycie kosztów parkowania unieruchomionego pojazdu na parkingu strzeżonym, położonym najbliżej warsztatu, w którym pojazd ma być naprawiany, wyłącznie do chwili, kiedy możliwe będzie holowanie lub przetransportowanie tego pojazdu do warsztatu, z uwzględnieniem limitów określonych w Tabelach nr 3 - 4 oraz pod warunkiem, że nie skorzystano z usługi wymienionej w pkt 3). Zorganizowanie parkingu dotyczy także ciągniętej przyczepy o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg,
 - 6) **dostarczenie paliwa** – dostarczenie paliwa do unieruchomionego pojazdu w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej czynnej stacji paliw, w sytuacji, gdy brak paliwa uniemożliwia kontynuowanie podróży lub holowanie pojazdu do najbliższej stacji paliw albo punktu ładowania akumulatora trakcyjnego z powodu rozładowania baterii w samochodzie o napędzie elektrycznym, na odległość nie większą niż 100 km. Towarzystwo nie pokrywa kosztów paliwa. Świadczenie przysługuje z uwzględnieniem limitów określonych w Tabelach nr 3 – 4,
 - 7) **złomowanie pojazdu** – realizowane jest na pisemny wniosek właściciela pojazdu, w przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego za granicą,
2. Jeżeli do zdarzenia doszło w Europie poza zakresem terytorialnym danego wariantu wskazanego w § 4, Ubezpieczonemu przysługuje wyłącznie świadczenie **doraźnej pomocy w postaci holowania pojazdu** do najbliższego warsztatu lub do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż **150 km** z zastrzeżeniem § 4 ust. 2.
 3. Jeżeli unieruchomienie pojazdu nastąpiło na autostradzie i Ubezpieczony korzysta z pomocy specjalnych służb drogowych niedziałających na zlecenie Towarzystwa, koszty pomocy pokrywa Ubezpieczony we własnym zakresie. Koszty poniesione przez Ubezpieczonego są zwracane przez Towarzystwo do wysokości, w jakiej zostałyby poniesione, gdyby pomoc była świadczona przez CAA i do limitów określonych w § 16 ust. 3 w terminie do 30 dni po przedłożeniu imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty – w przeliczeniu na PLN wg średniego kursu NBP obowiązującego na dzień wystawienia rachunków, faktur lub dowodów ich zapłaty.

Pomoc w podróży

§ 12

1. Pomoc w podróży polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów (dla poszczególnych wariantów assistance i do wysokości limitów określonych odpowiednio w Tabelach 1 – 4) następujących świadczeń assistance:
 - 1) **zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym** dla Ubezpieczonego wraz z dojazdem do niego, na okres naprawy pojazdu (po wykonaniu usługi holowania pojazdu do warsztatu, który posiada zarejestrowaną działalność w zakresie naprawy pojazdów) lub w przypadku jego kradzieży, licząc od dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o ile doszło do niego w odległości większej niż 200 km od miejsca zamieszkania. Świadczenie to nie obejmuje wydatków poniesionych w związku z pobytem w hotelu, z wyjątkiem śniadania, o ile jest ono wliczone w cenę noclegu,
 - 2) **wynajem oraz podstawienie lub/i odebranie pojazdu zastępczego po wykonaniu usługi holowania**. Pojazd zastępczy w przypadku awarii pojazdu przysługuje po wykonaniu usługi holowania pojazdu do warsztatu, który posiada zarejestrowaną działalność w zakresie naprawy pojazdów, jeżeli naprawa będzie trwała powyżej 24 godzin. CAA organizuje i pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego w ramach lokalnych możliwości i dostępności pojazdów. Na wniosek Ubezpieczonego, za zgodą CAA - istnieje możliwość skorzystania z pojazdu zastępczego przed wykonaniem usługi holowania. Świadczenie w postaci wynajmu pojazdu zastępczego odbywa się na zasadzie umowy najmu zawartej przez Ubezpieczonego ze wskazanym przez CAA podmiotem wynajmującym pojazd i na warunkach określonych w tej umowie. Zarówno podstawienie, jak i odbiór pojazdu zastępczego należy każdorazowo uzgodnić z CAA. CAA organizuje pojazd zastępczy będący samochodem osobowym niezależnie od rodzaju pojazdu, na który została zawarta umowa ubezpieczenia oraz zapewnia pojazd zastępczy klasy pojazdu określonej według standardów podmiotu świadczącego usługi wynajmu pojazdu i wskazanej w Tabelach nr 1-4, o liczbie miejsc 4 lub 5, zgodnie z wykupionym wariantem ubezpieczenia określonym w § 6-9. CAA może wyrazić zgodę na wynajem pojazdu zastępczego również w sytuacji, w której Ubezpieczony zgłosi ww. potrzebę w terminie późniejszym niż dzień zdarzenia, pod warunkiem, że nastąpi to w okresie ochrony ubezpieczeniowej i nie później niż w ciągu 7 dni od dnia zdarzenia ubezpieczeniowego. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi wynajmu pojazdu zastępczego przez podmiot wynajmujący, za zgodą CAA istnieje możliwość pokrycia kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostałyby poniesione, gdyby pomoc była świadczona przez CAA. W odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego przysługuje tylko jeden pojazd zastępczy, a okres wynajmu samochodu zastępczego nie może być dzielony na krótsze okresy,
 - 3) **kontynuacja podróży albo powrót do miejsca zamieszkania** – oznacza organizację i pokrycie kosztów podróży Ubezpieczonego wraz z przewożonym bagażem wszystkich Ubezpieczonych do miejsca docelowego, które mogą być zorganizowane:
 - a) pociągiem (bilet pierwszej klasy),
 - b) autobusem,
 - c) samolotem (bilet klasy ekonomicznej), jeśli odległość od miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania lub miejsca docelowego podróży przekracza 800 km.
 Koszty kontynuacji podróży są pokrywane, jeżeli odległość między miejscem zdarzenia a miejscem docelowym podróży nie przekracza odległości do miejsca zamieszkania, przy czym o wyborze środka transportu (w uzgodnieniu z Ubezpieczonym) decyduje CAA. W sytuacji, gdy kierowca i pasażerowie ubezpieczonego pojazdu mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz

organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce, zgodnie z wykupionym wariantem ubezpieczenia określonym w § 6–9,

- 4) **przewóz i opieka nad dziećmi, które nie ukończyły 18 lat, będącymi pasażerami ubezpieczonego pojazdu.** CAA zorganizuje transport i zapewni opiekę dzieciom pozostawionym bez opieki, które podróżowały wraz z kierowcą ubezpieczonym pojazdem, do miejsca wskazanego przez ich przedstawiciela ustawowego lub przez kierowcę pojazdu lub Ubezpieczonego, w sytuacji, gdy nastąpił nieszczęśliwy wypadek, powodujący hospitalizację lub śmierć kierowcy,
 - 5) **zmiennik kierowcy** – świadczenie przysługuje, gdy kierowca ubezpieczonego pojazdu w wyniku wypadku pojazdu, doznał nieszczęśliwego wypadku, obrażeń ciała, był hospitalizowany lub zmarł, a żaden z pasażerów pojazdu nie posiada uprawnień do kierowania pojazdem. Świadczenie polega na przyprowadzeniu pojazdu do miejsca zamieszkania albo do miejsca docelowego podróży, jeśli nie znajduje się ono dalej niż miejsce zamieszkania Ubezpieczonego,
 - 6) **odwiedziny w szpitalu** – jednorazowy przejazd jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z CAA oraz nocleg tej osoby w miejscu uzgodnionym z CAA w celu odwiedzin hospitalizowanego kierowcy lub pasażera,
 - 7) **telefoniczna pomoc tłumacza** – świadczenie przysługuje w wariantcie Europejskim przy załatwianiu formalności związanych z wypadkiem pojazdu lub kradzieżą pojazdu, który miał miejsce za granicą Rzeczypospolitej Polskiej. Pomoc tłumacza przez telefon realizowana jest za pośrednictwem CAA, które pomoże porozumieć się Ubezpieczonemu z policją, służbami medycznymi lub osobą poszkodowaną w wyniku zdarzenia,
 - 8) **transport zwłok** – organizacja i pokrycie kosztów związanych z przewiezieniem zwłok lub prochów w wypadku śmierci kierowcy lub któregośkolwiek z pasażerów ubezpieczonego pojazdu w wypadku pojazdu. Transport odbywa się do miejsca pochówku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu lub kremacji.
2. Świadczenia assistance wymienione w ust. 1 pkt 1-3) przysługują, gdy usunięcie przyczyny unieruchomienia pojazdu lub odzyskanie go i przekazanie Ubezpieczonemu po kradzieży nie może być zrealizowane tego samego dnia, w którym dane zdarzenie nastąpiło. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do skorzystania wyłącznie z jednego z wymienionych w ust. 1 pkt 1-3) świadczeń assistance.

Pomoc na rzecz Poszkodowanego

§ 13

1. W ramach zawartej umowy ubezpieczenia (niezależnie od wariantu ubezpieczenia assistance) wprowadza się dodatkowo możliwość skorzystania ze świadczeń assistance przez innego niż Ubezpieczony uczestnika wypadku/kolizji, będącego poszkodowanym w wypadku/kolizji spowodowanym przez Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Pomoc obejmuje następujące rodzaje świadczeń:
 - 1) **holowanie pojazdu Poszkodowanego** – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania do najbliższego warsztatu samochodowego lub na najbliższy parking strzeżony, na odległość nie większą niż 50 km, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) **wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego** – zorganizowanie i pokrycie kosztów pojazdu zastępczego – samochodu osobowego klasy B maksymalnie na 1 dobę, na terenie Polski, o ile nie jest możliwe kontynuowanie jazdy uszkodzonym pojazdem.
3. Skorzystanie ze świadczeń, o których mowa w ust. 2, możliwe jest, o ile w chwili zgłoszenia wypadku/kolizji do CAA odpowiedzialność Ubezpieczonego za spowodowanie wypadku/kolizji nie będzie budziła wątpliwości.
4. Poszkodowany może skorzystać wyłącznie ze świadczeń assistance, których koszt pokrywa Towarzystwo, natomiast nie otrzymuje żadnych świadczeń pieniężnych.
5. Przyznawanie poszkodowanemu świadczeń na podstawie umowy ubezpieczenia AutoAssistance nie przesądza o odpowiedzialności Towarzystwa za skutki wypadku/kolizji.

Pomoc dla zwierząt

§ 14

Pomoc dla zwierząt obejmuje zorganizowanie i pokrycie (do wysokości limitów określonych w Tabelach 1 – 4) kosztów następujących świadczeń:

- 1) **przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna** – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewiezienia zwierzęcia posiadającego aktualną książeczką badań i szczepień. Przewóz odbywa się w transporterze lub klatce Ubezpieczonego do wskazanego przez Ubezpieczonego opiekuna przebywającego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, gdy Ubezpieczony z powodu obrażeń odniesionych w wypadku pojazdu nie może dalej sprawować opieki nad zwierzęciem, a jednocześnie pozostali Pasażerowie podróżujący pojazdem nie są współwłaścicielami zwierzęcia albo nie zadeklarowali gotowości przejęcia opieki nad zwierzęciem,
- 2) **przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej** – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewiezienia zwierzęcia posiadającego aktualną książeczkę badań i szczepień. Przewóz odbywa się w transporterze lub klatce Ubezpieczonego do najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej, gdy zwierzę zostało ranne w wyniku wypadku pojazdu,
- 3) **leczenie zwierzęcia** – pokrycie kosztów leczenia urazów zwierzęcia odniesionych wskutek wypadku pojazdu oraz wynikających z tego leczenia kosztów zabiegów, operacji i leków weterynaryjnych, pod warunkiem, że zwierzę ranne wskutek wypadku pojazdu zostało przewiezione do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej przez CAA, zgodnie z postanowieniami pkt 2),
- 4) **opieka nad zwierzęciem** – zorganizowanie i pokrycie kosztów pobytu zwierzęcia przez okres nie dłuższy niż 7 dni w hotelu lub pensjonacie dla zwierząt, gdy Ubezpieczony z powodu obrażeń odniesionych w wyniku zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową nie może dalej sprawować opieki nad zwierzęciem, a jednocześnie pozostali Pasażerowie podróżujący pojazdem nie są współwłaścicielami zwierzęcia albo nie zadeklarowali gotowości przejęcia opieki nad zwierzęciem,
- 5) **organizacja utylizacji zwłok zwierzęcia** – zorganizowanie utylizacji zwłok zwierzęcia, które poniosło śmierć w wyniku wypadku pojazdu, z wyłączeniem kosztów samej utylizacji.

Pomoc przy uszkodzeniu opony

§ 15

Pomoc przy uszkodzeniu opony obejmuje zorganizowanie i pokrycie kosztów następujących świadczeń:

- 1) **pomoc informacyjna** – świadczenie usług w zakresie przekazania danych teleadresowych:
 - a) warsztatów wulkanizacyjnych,
 - b) sklepów z oponami,
 - c) punktów przechowywania opon,
- 2) **pomoc przy zmianie, naprawie koła** – zorganizowanie pomocy na miejscu zdarzenia bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu wulkanizacyjnego, polegającej na:
 - a) wymianie koła, w którym została uszkodzona opona lub dętka na sprawne koło zapasowe będące na wyposażeniu ubezpieczonego pojazdu,
 - b) użyciu zestawu naprawczego będącego na wyposażeniu pojazdu w celu naprawy uszkodzonego ogumienia i umożliwienie kontynuacji podróży,
- 3) **holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego** – w sytuacji, gdy wymiana koła na koło zapasowe lub użycie zestawu naprawczego na miejscu zdarzenia nie jest możliwa. Holowanie pojazdu odbywa się do wskazanego przez CAA najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego na odległość nie większą niż 150 km od miejsca zdarzenia,
- 4) **przewóz kierowcy i pasażerów do warsztatu wulkanizacyjnego** – przewóz kierowcy i pasażerów pojazdu w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu do warsztatu wulkanizacyjnego, do którego holowany jest pojazd. Przewóz osób odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z CAA,
- 5) **pokrycie kosztów naprawy opony w warsztacie wulkanizacyjnym** – pokrycie wyłącznie kosztów robocizny naprawy lub wymiany uszkodzonego ogumienia ubezpieczonego pojazdu w takim stopniu, że dokonanie naprawy jest technologicznie możliwe i ekonomicznie uzasadnione w warsztacie wulkanizacyjnym wskazanym przez CAA, po uprzednim holowaniu pojazdu zgodnie z pkt 3). Towarzystwo nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, ani kosztów zakupu części zamiennych.

Suma ubezpieczenia i limity

§ 16

- Suma ubezpieczenia określona w zależności od wariantu odpowiednio:
 - Wypadkowy – 2 500 PLN,
 - Lokalny – 5 000 PLN,
 - Krajowy – 10 000 PLN,
 - Europejski – 15 000 PLN,stanowi górną granicę odpowiedzialności TUV „TUV” na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, które wystąpi w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem limitów zdarzeń określonych w ust. 5.
 - W przypadku, gdy na ten sam pojazd została zawarta więcej niż jedna umowa ubezpieczenia AutoAssistance i okresy ochrony ubezpieczenia tych umów pokrywają się w części lub całości, to zarówno sumy ubezpieczenia jak również limity przewidziane na poszczególne świadczenia nie podlegają sumowaniu (nie kumulują się). Górną granicą odpowiedzialności Towarzystwa jest wówczas suma ubezpieczenia oraz limity określone w umowie ubezpieczenia, która została zawarta z najwyższym wariantem (limitami oraz sumą ubezpieczenia).
 - W sytuacji wskazanej w § 11 ust. 3, gdy samodzielnie zorganizowanym przez Ubezpieczonego świadczeniem było holowanie ubezpieczonego pojazdu, Towarzystwo dokona zwrotu poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów holowania pojazdu z miejsca zdarzenia do następujących limitów:
 - Wypadkowy – 600 PLN w Polsce,
 - Lokalny – 600 PLN w Polsce,
 - Krajowy – 2000 PLN w Polsce i 600 EUR w Europie,
 - Europejski – 2000 PLN w Polsce i 600 EUR w Europie.
 - We wszystkich wariantach ubezpieczenia, w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, przysługuje wyłącznie jedno świadczenie holowania właściwe ze względu na miejsce wystąpienia zdarzenia.
 - Holowanie pojazdu w przypadku awarii (w tym dostarczenie paliwa, naładowanie baterii) lub unieruchomienia pojazdu przysługuje z zastrzeżeniem ust. 6 w jednym okresie ubezpieczenia, odpowiednio w wariancie:
 - Lokalnym – jedno zdarzenie,
 - Krajowym – dwa zdarzenia,
 - W Europejskim – trzy zdarzenia.
 - W przypadku wypadku lub unieruchomienia pojazdu na skutek wypadku lub kradzieży części pojazdu lub wyposażenia, uniemożliwiającego użytkowanie pojazdu na drogach publicznych w sposób bezpieczny – nie obowiązują limity zdarzeń, o których mowa w ust. 5.
- udzielenie świadczeń zostało uniemożliwione przez działanie sił wyższych, takich jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria urządzeń telekomunikacyjnych lub ich brak, o ile okoliczności te miały wpływ na brak możliwości zorganizowania danego świadczenia i pokrycia poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów świadczeń.
 - Jeżeli liczba przewożonych osób w chwili wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczenia przekraczała liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, Towarzystwo może nie udzielić świadczeń przewidzianych w OWU w stosunku do każdej z tych osób.
 - Towarzystwo nie udziela świadczeń dla zdarzeń zaistniałych poza miejscami ogólnodostępnymi i poza drogami publicznymi, gdzie dojazd lub wstęp jest niemożliwy, utrudniony, niebezpieczny lub niedozwolony przez obowiązujące przepisy prawa.
 - Ponadto Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia spowodowane:
 - działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - katastrofą nuklearną lub działaniami radioaktywnymi, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, epidemią lub pandemią,
 - samookaleceniem lub samobójstwem Ubezpieczonego,
 - utrzymaniem pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacją niezgodną z zaleceniami producenta oraz kosztów stąd wynikających,
 - uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - przez kierującego, który w chwili zdarzenia nie posiadał uprawnień do kierowania pojazdem, wymaganych przez prawo obowiązujące w miejscu zajścia zdarzenia powodującego szkodę, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie szkody,
 - przez kierującego, który w chwili zdarzenia znajdował się w stanie po użyciu alkoholu, albo pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na zaistnienie szkody, a także gdy kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia.
 - Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa, o ile nie umówiono się inaczej, nie są objęte pojazdy:
 - wykorzystywane do odpłatnego przewozu osób lub zarejestrowane jako taksówki (TAXI),
 - wykorzystywane do odpłatnego przewozu przesyłek kurierskich i ekspresowych,
 - wykorzystywane do nauki lub treningu jazdy,
 - wykorzystywane do wynajmu przez wypożyczalnie samochodów lub wynajmu pojazdu innym podmiotom,
 - świadczące usługi holownicze,
 - świadczące usługi transportowe,
 - służące do przewozu materiałów niebezpiecznych,
 - służące jako rekwizyty,
 - używane w rajdach, wyścigach, jazdach treningowych i konkursowych oraz próbach i jazdach szybkościowych,
 - nie posiadające w chwili wypadku ubezpieczeniowego ważnego badania technicznego, przewidzianego przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku – Prawo o ruchu drogowym, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie szkody,
 - niezarejestrowane lub nieposiadające ważnego dowodu rejestracyjnego, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązują wymóg rejestracji.
 - Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa nie są objęte osoby przewożone za opłatą oraz autostopowicze.
 - Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte zdarzenia polegające na:
 - unieruchomieniu pojazdu wskutek jego przeładowania,
 - powtarzającej się awarii, której pierwsza naprawa była organizowana przez CAA i która dotyczy usterki lub zdarzenia tego samego rodzaju, będącej następstwem nie usunięcia jej przyczyny w warsztacie naprawczym po udzieleniu świadczenia przez Towarzystwo.

Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa

§ 17

- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolnione z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego, nawet jeżeli mieszczą się one w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych OWU, a zdarzenia, których one dotyczą są objęte ochroną ubezpieczeniową – z zastrzeżeniem § 11 ust. 2 oraz § 16 ust. 3.
- Towarzystwo nie zwraca kosztów poniesionych bezpośrednio przez ubezpieczonego Kierowcę lub Pasażera również w przypadku, gdy zgłoszenie zdarzenia do CAA nie było możliwe z przyczyn innych niż leżące po stronie CAA.
- Towarzystwo może nie ponosić odpowiedzialności i jest zwolnione ze zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną AutoAssistance, gdy działał on bez uprzedniego porozumienia z CAA lub nie dopełnił obowiązku zgłoszenia zdarzenia objętego ochroną AutoAssistance zgodnie z postanowieniem § 29 ust. 1 pkt 1), jeżeli naruszenie tych obowiązków przyczyniło się do powstania szkody, zwiększenia rozmiaru szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

§ 18

- Towarzystwo nie organizuje i nie pokrywa kosztów świadczeń wymienionych w OWU, jeżeli:
 - awaria lub wypadek zaistniał przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
 - Ubezpieczony w sytuacji, o której mowa w § 29 ust. 2 nie przedstawi na żądanie przedstawiciela CAA, przed uzyskaniem pomocy, danych pozwalających na skuteczną identyfikację zawartej umowy ubezpieczenia AutoAssistance,

§ 19

- Towarzystwo nie pokrywa kosztów:
 - naprawy pojazdu w warsztatach,
 - konserwacji i eksploatacji pojazdu, w tym kosztów paliwa i części zamiennych,
 - badania technicznego pojazdu, opłat za prom, opłat celnych i drogowych, mandatów, dodatkowych ubezpieczeń,
 - zakupu lub dorobienia kluczyków albo sterowników pojazdu oraz zakupu kół, opon, dętek, albo zestawu naprawczego koła,
 - osobnego transportu ładunku przewożonego w pojeździe lub ciągniętej przez pojazd przyczepie,

- 6) transportu zwierząt, z zastrzeżeniem § 14,
 - 7) płatnego nadbagażu,
 - 8) wyżywienia w trakcie podróży, z zastrzeżeniem §12 ust. 1 pkt 1),
 - 9) wynikających z utrzymywania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta,
 - 10) połączeń telefonicznych z CAA,
 - 11) kosztów związanych z wynajmem pojazdu zastępczego, takich jak wniesienie zabezpieczenia, depozytu w postaci kaucji lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu.
2. Świadczenie holowania lub transportu pojazdu oraz ciągniętej przyczepy nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów załadunku, rozładunku, zbierania towarów rozsypanych lub rozlanych na skutek wypadku, ani ich transportu względnie magazynowania, porządkowania terenu lub drogi.
 3. Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte przedmioty pozostawione w ubezpieczonym pojeździe lub przyczepie na czas holowania lub transportu oraz parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 20

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku Ubezpieczającego, sporządzonego w formie pisemnej na formularzu wniosko-polisy lub w inny sposób na podstawie danych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia, o których mowa w formularzu wniosko-polisy, przekazanych Towarzystwu przez Ubezpieczającego osobiście lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość – telefonem lub pocztą elektroniczną.
2. Towarzystwo ustala dostępność poszczególnych wariantów oraz możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia AutoAssistance, warunkując to jednoczesnym zawarciem umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC), ubezpieczenia dobrowolnego autocasco (AC) lub ubezpieczenia dobrowolnego autocasco Mini (AC Mini) na ten sam pojazd, z zastrzeżeniem ust. 3 oraz § 26 ust. 2.
3. O ile nie umówiono się inaczej, możliwość odpłatnego rozszerzenia zakresu terytorialnego w wariancie:
 - 1) Krajowym dotyczy samochodów osobowo-terenowych oraz motocykli, motorowerów i skuterów,
 - 2) Europejskim dla samochodów osobowo-terenowych oraz motocykli, motorowerów i skuterów jest możliwe wyłącznie z jednoczesnym zawarciem umowy ubezpieczenia (AC).
4. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy, o ile strony nie umówiły się inaczej.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia Towarzystwo potwierdza wniosko-polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia.
6. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia na odległość, dodatkowym warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest uprzednie:
 - 1) zapoznanie się i potwierdzenie przez Ubezpieczającego, będącego Konsumentem, z przedstawionym mu przez Towarzystwo przed zawarciem umowy „Zestawieniem informacji dla konsumentów dotyczącym zawierania umów ubezpieczenia na odległość i członkostwa w TUW „TUW”,
 - 2) zapoznanie się oraz akceptacja przez Ubezpieczającego Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”.
7. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość następuje z chwilą zaakceptowania przez Ubezpieczającego przesłanej mu oferty ubezpieczenia poprzez zaznaczenie w serwisie transakcyjnym przycisku potwierdzającego zawarcie umowy z obowiązkiem zapłaty.

§ 21

1. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo pytało w formularzu wniosko-polisy albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach.
2. Okoliczności, o których mowa w ust. 1 mogą być podane przez Ubezpieczającego Towarzystwu za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość – telefonem lub pocztą elektroniczną.
3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie po powzięciu o nich wiadomości.
4. Jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest przez przedstawiciela Ubezpieczającego, obowiązki, o których mowa w ust. 1-3 ciążyą również na tym przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.

5. W razie, gdy Ubezpieczający, Ubezpieczony lub przedstawiciel Ubezpieczającego podał nieprawdziwe okoliczności istotne dla oceny ryzyka wystąpienia szkody lub oceny jej rozmiaru, Towarzystwo jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, jeżeli miało to wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wystąpienia szkody objętej ochroną.
6. W przypadku umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki określone w ust. 1 i 3, spoczywają także na Ubezpieczonym, jeżeli wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
7. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 - 4 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1 - 4 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 22

1. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia Ubezpieczający lub jego przedstawiciel ma obowiązek przedstawić do wglądu:
 - 1) dowód osobisty lub inny dokument tożsamości,
 - 2) dowód rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu.
2. Obowiązek przedstawiania dokumentów wymienionych w ust. 1 dotyczy również kontynuacji umowy ubezpieczenia.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 pkt 2) może być przekazany przez Ubezpieczającego Towarzystwu również za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość – pocztą elektroniczną.

Składka ubezpieczeniowa

§ 23

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od wariantu ubezpieczenia, rodzaju, liczby miejsc i wieku pojazdu, zawarcia z Towarzystwem umowy ubezpieczenia OC, AC lub AC Mini, rozszerzenia zakresu i okresu ubezpieczenia na jaki zawarto umowę ubezpieczenia lub innych parametrów niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
3. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

§ 24

1. W zależności od wniosku Ubezpieczającego, składka ubezpieczeniowa jest płatna:
 - 1) jednorazowo za cały okres ubezpieczenia albo,
 - 2) w ratach, przy czym możliwość rozłożenia składki ubezpieczeniowej na raty oraz liczba rat uzależnione są od wysokości składki do zapłaty oraz istnienia innych zobowiązań Ubezpieczającego z tytułu składek wobec Towarzystwa.
2. Wysokość i terminy płatności rat składki ubezpieczeniowej określa się we wniosko-polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
3. W przypadku płatności składki ubezpieczeniowej gotówką – za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień, w którym należna składka ubezpieczeniowa została przyjęta przez pracownika Towarzystwa lub agenta ubezpieczeniowego Towarzystwa. W przypadku płatności składki ubezpieczeniowej przelewem bankowym – za dzień zapłaty uważa się dzień złożenia polecenia przelewu, o ile na rachunku zlecającego znajdowały się odpowiednie środki pieniężne. W przypadku braku wystarczających środków pieniężnych na rachunku za datę opłacenia składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku Towarzystwa pełną kwotą wymaganej składki ubezpieczeniowej.
4. W przypadku umów zawieranych na odległość, gdy składka ubezpieczeniowa jest opłacana elektronicznie za pośrednictwem agenta rozliczeniowego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych – za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień autoryzacji płatności elektronicznej przez agenta rozliczeniowego.

§ 25

1. W przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.
2. Zwrot składki ubezpieczeniowej następuje po stwierdzeniu podstawy do rozwiązania umowy ubezpieczenia stosownie do postanowienia zawartego w § 28.
3. Wysokość składki ubezpieczeniowej podlegającej zwrotowi wynosi 1/365 kwoty składki rocznej za każdy dzień niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia lub jej

rozwiązanie nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej ustalonej proporcjonalnie za każdy dzień, w którym Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

4. W przypadku, gdy Ubezpieczający będący Konsumentem, zawierając umowę ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy na zasadach określonych w § 27 ust. 3, zobowiązany jest do zapłacenia składki ubezpieczeniowej ustalonej proporcjonalnie za każdy dzień, w którym Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa

§ 26

1. O ile nie umówiono się inaczej – umowa ubezpieczenia AutoAssistance jest zawierana na okres 12 miesięcy zgodny z okresem ubezpieczenia OC lub ubezpieczenia AC lub ubezpieczenia AC Mini, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz § 20 ust. 3.
2. Umowa ubezpieczenia AutoAssistance może być zawarta w trakcie trwania umowy ubezpieczenia OC, AC lub AC Mini na ten sam pojazd, jednak nie później niż 30 dni od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej umowy OC, AC lub AC Mini, przy czym data zakończenia umowy ubezpieczenia AutoAssistance musi odpowiadać dacie zakończenia umowy OC, AC lub AC Mini.
3. W przypadku zawarcia umowy AutoAssistance w trakcie trwania umowy, o której mowa w ust. 2 oraz w sytuacji, gdy zawarcie umowy ubezpieczenia AutoAssistance następuje wyłącznie z ubezpieczeniem AC lub AC Mini ochrona ubezpieczenia rozpoczyna się z upływem 10-dniowej karencji licząc od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, z uwzględnieniem ust. 4.
4. Odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust. 3.
5. Jeżeli Towarzystwo ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie została opłacona w terminie, Towarzystwo może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i zażądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy, wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka ubezpieczeniowa.
6. W razie opłacania składki ubezpieczeniowej w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności Towarzystwa, o ile po upływie oznaczonego w dokumencie ubezpieczenia terminu płatności raty, Towarzystwo wezwало Ubezpieczającego do zapłaty z zastrzeżeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

§ 27

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy.
2. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia szkody, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak, niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania przez jedną ze stron, druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.
3. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia doręczenia informacji, które należy przekazać Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. W przypadku odstąpienia od umowy przez Ubezpieczającego mają zastosowanie postanowienia określone w § 25 ust. 5.

§ 28

Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu, a odpowiedzialność Towarzystwa kończy się:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia,
- 2) w wariantcie Wypadkowym – w przypadku ustania odpowiedzialności Towarzystwa z tytułu ubezpieczenia OC, AC lub AC Mini,
- 3) w wariantcie Lokalnym, Krajowym i Europejskim – z dniem przeniesienia prawa własności (z wyjątkiem przypadków, gdy przeniesienie własności następuje na rzecz leasingobiorcy lub kredytobiorcy w ramach umowy leasingu lub kredytu, jeżeli leasingobiorca lub kredytobiorca zawierał daną umowę na rachunek właściciela pojazdu) lub rozwiązania umowy ubezpieczenia OC, AC lub AC Mini,
- 4) z dniem doręczenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 26 ust. 5 oraz w § 27 ust. 2,
- 5) z dniem doręczenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia w przypadku określonym w § 27 ust. 1,
- 6) z dniem doręczenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 27 ust. 3, a w przypadku wysłania oświadczenia o odstąpieniu:
 - a) przesyłką listową – z dniem nadania tej przesyłki w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku – Prawo pocztowe; jeżeli data nadania przesyłki w placówce pocztowej nie będzie możliwa do ustalenia uznaje się, że umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem doręczenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 27 ust. 3,
 - b) w postaci elektronicznej – z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Towarzystwo mogło zapoznać się z jego treścią.

Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

§ 29

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) zgłosić zdarzenie niezwłocznie po wystąpieniu, ale nie później niż w ciągu 3 dni od dnia szkody lub w dniu, w którym Ubezpieczony dowiedział się o zdarzeniu, które ją wywołało,
 - 2) skontaktować się telefonicznie z czynnym całą dobę CAA pod numerem telefonu zamieszczonego w dokumencie ubezpieczenia,
 - 3) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia świadczeń assistance, a w szczególności:
 - a) swoje imię, nazwisko i adres zamieszkania,
 - b) imię, nazwisko i adres właściciela pojazdu lub Ubezpieczającego,
 - c) numer rejestracyjny, markę, model i rodzaj pojazdu,
 - d) dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i numer telefonu, pod którym CAA może się skontaktować z Ubezpieczonym lub jego przedstawicielem,
 - e) opis zdarzenia i rodzaj potrzebnej pomocy,
 - 4) postępować zgodnie z dyspozycjami CAA,
 - 5) zapewnić – w miarę możliwości i dostępnych środków – bezpieczeństwo ruchu w miejscu zdarzenia, pomoc lekarską osobom rannym i zabezpieczyć ich mienie,
 - 6) zapobiec – w miarę możliwości i dostępnych środków – zwiększeniu szkody.
2. W przypadku zaistnienia wątpliwości, co do uprawnień Ubezpieczonego do korzystania ze świadczeń assistance lub w przypadku gdy podane telefonicznie dane są w całości lub w części niezgodne z informacjami posiadanymi przez Towarzystwo, Ubezpieczony na żądanie przedstawiciela CAA zobowiązany jest okazać:
 - 1) dokument ważnego ubezpieczenia AutoAssistance,
 - 2) dowód rejestracyjny pojazdu,
 - 3) prawo jazdy kierującego w chwili zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. W celu uzyskania refundacji poniesionych kosztów, o których mowa w § 11 ust. 3 oraz § 16 ust. 3, Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami CAA.
4. W przypadku wyrządzenia szkody w związku z realizacją świadczenia pomocy w ramach umowy AutoAssistance, Ubezpieczony może zwrócić się bezpośrednio o jej naprawienie do podmiotu, który w imieniu Towarzystwa organizuje wykonanie usługi assistance.

§ 30

1. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregośkolwiek z obowiązków określonych w § 29, a miało to wpływ na powstanie szkody lub ustalenie odpowiedzialności Towarzystwa lub rozmiar szkody, Towarzystwo może odmówić spełnienia świadczenia assistance.
2. W celu umożliwienia Towarzystwu spełnienia świadczeń assistance, Ubezpieczony lub jego przedstawiciel zobowiązany jest do zapewnienia CAA dostępu do wszelkich informacji pozwalających na ocenę okoliczności zdarzenia objętego odpowiedzialnością Towarzystwa.
3. Ubezpieczający, Ubezpieczony i Uprawniony z umowy ubezpieczenia, mają prawo do informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokością odszkodowania lub świadczenia z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego i ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.

Roszczenia regresowe

§ 31

1. Z chwilą pokrycia kosztów usługi lub zapłaty świadczenia na Towarzystwo przechodzą roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę do wysokości wypłaconych kwot.
2. Nie przechodzą na Towarzystwo roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający jest zobowiązany udzielić Towarzystwu niezbędnej pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczający bez zgody Towarzystwa zrzekł się roszczenia o odszkodowanie lub je ograniczył, Towarzystwo może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, Towarzystwu przysługuje prawo dochodzenia od Ubezpieczającego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Rozpatrywanie reklamacji

§ 32

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Klientowi i spadkobiercy Klienta posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną, osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) na piśmie:
 - a) osobiście w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt] lub agentowi Towarzystwa, lub w Centrali Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo
 - b) wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej – na adresy wskazane w lit. a) powyżej, albo
 - c) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tj. na adres AE:PL-13946-64818-BTVAU-33, albo
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa +48 22 545 39 50, albo
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt].
3. W przypadku reklamacji składanych przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej może być ona ponadto złożona pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.osobyprawne@tuw.pl.

§ 33

1. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 1, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła Klientowi informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
3. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe. Na wniosek Klienta, odpowiedź zostanie dostarczona wyłącznie pocztą elektroniczną, pod warunkiem udzielenia zgody na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną i podania adresu poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź przesyłana jest listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
4. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się Klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.
5. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa www.tuw.pl lub w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt].

§ 34

W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo reklamacji, Klientom będącymi osobami fizycznymi, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Rozwiązywanie sporów

§ 35

1. Towarzystwo przewiduje możliwość oraz wyraża wolę pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Klienta będącego osobą fizyczną poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.
3. Rozstrzygnięcie sporu pomiędzy Towarzystwem a Klientem będącym uczestnikiem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – może być poddane postępowaniu przed sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, a szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej KNF https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny przy KNF.
4. W przypadku umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r., Klient, będący osobą fizyczną, który zawarł umowę z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów i złożenia skargi za pośrednictwem Platformy ODR – <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” to tuw@tuw.pl.
5. Klientom przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
6. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

§ 36

1. Zawiadomienia i oświadczenia, jakie w związku z umową ubezpieczenia składane są przez strony tej umowy, mogą być dokonywane na piśmie albo drogą elektroniczną, jeżeli Ubezpieczający wyraził na to zgodę.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Towarzystwo posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

Podstawę obowiązywania niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia stanowi Uchwała Zarządu Towarzystwa nr 190/25 z dnia 11 czerwca 2025 r. oraz Zarządzenie Prezesa Zarządu Towarzystwa nr 73/25 z dnia 11 czerwca 2025 r.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 30 czerwca 2025 r.



SIEDZIBA: Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, 02-793 Warszawa, ul. H. Raabego 13,
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000033284
NIP 526-10-33-426, REGON 012114579
www.tuw.pl