
Ogólne Warunki Ubezpieczenia Assistance
dla Klientów Santander Bank Polska S.A.



Obowiązują od 15 czerwca 2022 roku

[generali.pl](https://www.generali.pl)

Spis treści

3	Skorowidz
4	Postanowienia ogólne
4	Definicje
5	Przedmiot i zakres ubezpieczenia
5	Wyłączenia odpowiedzialności
6	Zawarcie umowy ubezpieczenia
6	Odstąpienie od umowy ubezpieczenia
6	Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia
6	Czas trwania umowy ubezpieczenia
6	Okres ochrony ubezpieczeniowej
7	Składka ubezpieczeniowa
7	Warianty Ubezpieczenia i limity odpowiedzialności i Suma ubezpieczenia
7	Obowiązki Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego
7	Obowiązki Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego
8	Zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową, usługi assistance oraz limity odpowiedzialności
9	Reklamacje
10	Postanowienia końcowe

Wykaz informacji zamieszczonych w ogólnych warunkach ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A. zgodnie z art. 17 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umowy
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§3, §13 ust.1, §14
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub jego obniżenia	§4, §11 ust. 4 i 5, §14

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DLA KLIENTÓW SANTANDER BANK POLSKA S.A.

Postanowienia ogólne

§ 1

- Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia, zwane dalej „**OWU**”, stanowią integralną część umów ubezpieczenia Assistance zawieranych na ich podstawie pomiędzy Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ulicy przy ulicy Senatorskiej 18, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS, w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy, działające na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów, zwanym dalej „Ubezpieczycielem” a osobami fizycznymi, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
- Osoba, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia, zwana jest dalej „**Ubezpieczonym**”.

Definicje

§ 2

- Słownik pojęć stosowanych w ubezpieczeniu Assistance:
 - Agent Ubezpieczyciela** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723. NIP 896-000-56-73. REGON 930041341. wysokość kapitału zakładowego i wpłaconego 1 021 893 140 zł;
 - Akty terrorystyczne** – nielegalne akcje o charakterze przestępczym, organizowane indywidualnie lub zbiorowo z pobudek ideologicznych, politycznych, ekonomicznych lub socjalnych, w celu wprowadzenia chaosu, zastraszania ludności i dezorganizacji życia publicznego, bądź zdeorganizowania pracy instytucji i zakładów oraz w celu pozbawienia życia lub zdrowia;
 - Autocasco** – dobrowolne ubezpieczenie pojazdów mechanicznych od zdarzeń losowych będących przyczyną szkody polegającej na utracie, zniszczeniu, uszkodzeniu lub kradzieży Pojazdu zawarte z Ubezpieczycielem na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Autocasco dla Klientów Santander Bank Polska S.A.;
 - Awaria** – zdarzenie losowe, które wynika z przyczyn wewnętrznych pochodzenia elektrycznego, elektronicznego, mechanicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego i które powoduje Unieruchomienie pojazdu. Za Awarię uznaje się również:
 - przepalenie się żarówki,
 - rozładowanie się akumulatora – pod warunkiem, że rozładowanie nie wynika ze zużycia eksploatacyjnego akumulatora i że możliwe jest jego doładowanie oraz dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowania z tzw. źródła zewnętrznego Pojazdu,
 - brak powietrza w oponie (oponach), które jest wynikiem przebicia lub wystrzelenia opony lub dętki, niesprawnych wentyli oraz innych przyczyn,
 - brak paliwa,
 - zamarznięcie paliwa lub zatankowanie niewłaściwego paliwa,
 - zatrzaśnięcie wewnątrz Pojazdu, zagubienie lub zniszczenie jedyne go dostępnego Kierowcy kluczyka lub innego urządzenia, które służy do otwarcia lub uruchomienia Pojazdu,
 - rozładowanie baterii w przypadku Pojazdu elektrycznego.
 - Jazda próbna** – posługiwanie się Pojazdem w ruchu drogowym, polegające na eksploataowaniu Pojazdu w ramach badań i prób prowadzonych przez przedsiębiorstwa produkujące pojazdy, ich części lub elementy ich wyposażenia, a także przez prowadzące takie badania placówki naukowo-badawcze;
 - Kierowca** – osoba upoważniona do kierowania Pojazdem w momencie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - Kradzież Pojazdu** – działania sprawy wyczerpujące znamiona jednego z czynów karalnych określonych w polskim Kodeksie Karnym tj. kradzieży zwykłej (art. 278), kradzieży z włamaniem (art. 279), rozboju (art. 280), kradzieży rozbójniczej (art. 281) albo wymuszenia rozbójniczego (art. 282);
 - Państwa europejskie** – Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia Północna, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania i Włochy oraz europejska część Turcji, przy czym przez Europejską część Turcji rozumie się Trację (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśniny Bosfor i Dardanele);
 - Pasażer** – osoba nieodpłatnie podróżująca Pojazdem poza Kierowcą;
 - Pojazd** – Samochód osobowy oraz Samochód ciężarowy do 3,5 t, zarejestrowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stosownie do przepisów Ustawy Prawo o ruchu drogowym;
 - Samochód ciężarowy do 3,5 t** – pojazd samochodowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t, przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu ładunków i osób w liczbie od 4 do 9 łącznie z kierowcą;
 - Samochód osobowy** – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu nie więcej niż 7 osób łącznie z kierowcą oraz ich bagażu;
 - Suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela na jedno i wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe w okresie ubezpieczenia;
 - Ubezpieczający** – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
 - Ubezpieczony** – Kierowca oraz Pasażerowie znajdujący się w Pojeździe w chwili zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - Unieruchomienie pojazdu** – stan techniczny Pojazdu, który uniemożliwia jego bezpieczne lub zgodne z przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych;
 - Wypadek** – niezależne od woli Ubezpieczonego nagle, nieprzewidywalne i gwałtowne zdarzenie, które jest wynikiem:
 - kolizji z udziałem innych uczestników ruchu drogowego, w tym kolizji z udziałem osób,
 - kolizji z przedmiotami i zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz Pojazdu,
 - wywrócenia się Pojazdu,
 - wpadnięcia Pojazdu do rowu,
 - zsunięcia się Pojazdu ze skarpy,
 - zatonięcia Pojazdu (z wyłączeniem powodzi lub lokalnego podtopienia),

- g) pożaru lub wybuchu wynikających z działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz Pojazdu,
 - h) opadu atmosferycznego, huraganu, gradu, uderzenia pioruna, lawiny, osuwania lub zapadania się ziemi, lub innych sił przyrody (z wyłączeniem powodzi lub lokalnego podtopienia),
 - i) włamania się lub próby włamania się do Pojazdu przez osoby trzecie oraz zaboru przez osoby trzecie części Pojazdu lub jego wyposażenia,
 - j) uszkodzenia przez osoby trzecie lub wandalizmu,
 - k) uszkodzenia szyby;
- 18) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – Wypadek, Awaria lub Kradzież Pojazdu oraz inne zdarzenia wskazane w OWU jako objęte ochroną ubezpieczeniową.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zorganizowanie świadczeń usług assistance lub zorganizowanie i pokrycie kosztów świadczenia usług assistance w związku ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym zaistniałym w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela. O ile nie umówiono się inaczej ochroną ubezpieczeniową Assistance nie mogą być objęte:
 - 1) Pojazdy wykonane (złożone) poza wytwórnią fabryczną zajmującą się masową produkcją pojazdów (np. typu: „SKŁADAK”, „SAM”),
 - 2) Pojazdy o nadwoziu typu kabriolet,
 - 3) Pojazdy uczestniczące w rajdach, jazdach konkursowych, próbach szybkościowych i treningach do nich,
 - 4) Pojazdy z kierownicą umieszczoną po prawej stronie,
 - 5) Pojazdy służące do nauki jazdy,
 - 6) Pojazdy uczestniczące w Jazdach próbnych lub pokazowych,
 - 7) Pojazdy wykorzystywane w celu odpłatnego wynajmu,
 - 8) Pojazdy wykorzystywane do odpłatnego przewozu ładunków,
 - 9) Pojazdy wykorzystywane do odpłatnego przewozu osób.
2. Umowa ubezpieczenia Assistance może być zawarta w wariantach:
 - 1) Assistance Standard,
 - 2) Assistance Premium.
3. Umowa ubezpieczenia Assistance obejmuje Zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe na terytorium:
 - 1) Assistance Standard – Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 2) Assistance Premium – Rzeczypospolitej Polskiej oraz Państw Europejskich.
4. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia i świadczenia wskazane w tabeli poszczególnych wariantów ubezpieczenia znajdującej się w §14 ust. 1.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 4

1. Świadczenia assistance nie przysługują jeżeli Zdarzenie ubezpieczeniowe objęte ochroną ubezpieczeniową:
 - 1) jest skutkiem działań wojennych, Aktów terrorystycznych, rozruchów lub zamieszek lub zostało spowodowane działaniem materiałów radioaktywnych;
 - 2) zostało spowodowane przez Ubezpieczonego lub osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości zgodnie z prawem kraju miejsca powstania Zdarzenia ubezpieczeniowego, po użyciu narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii lub podobnie działających leków, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) powstało w związku z usiłowaniem lub popełnieniem przez Ubezpieczonego przestępstwa;
 - 4) zostało spowodowane przez Kierowcę ubezpieczonego Pojazdu nie posiadającego uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 5) zostało spowodowane przez Kierowcę ubezpieczonego Pojazdu w trakcie świadczenia płatnych usług, w tym przewozu osób lub ładunków, jak też podczas używania Pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych, w tym paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych;
 - 6) powstało w związku z okolicznościami, które spowodowały niedopuszczenie Pojazdu do ruchu lub niezaliczenie przez Pojazd badań technicznych, a w przypadku pojazdów podlegających rejestracji – odmowę zarejestrowania Pojazdu, o ile miało to wpływ na zaistnienie i rozmiar szkody;
 - 7) powstało w trakcie wyścigów, rajdów i zawodów lub treningów do tych jazd, podczas użycia Pojazdu jako rekwizyt lub do Jazd próbnych, jak również podczas zarobkowego wynajmu Pojazdu;
 - 8) powstało w trakcie wykorzystywania Pojazdu jako nauka jazdy, TAXI;
 - 9) powstało w Pojeździe używanym do transportu towarów niebezpiecznych;
 - 10) powstało w trakcie wynajmowania Pojazdu za opłatą, a także w Pojeździe używanym jako zastępcze i demonstracyjne przez podmioty w ramach prowadzonej działalności
 - 11) powstało w Pojazdach stanowiących własność Ubezpieczonego, które znajdują się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów mechanicznych;
 - 12) powstało wskutek błędów w konserwacji Pojazdu lub wskutek naruszenia warunków gwarancji, którą jest objęty Pojazd.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęty ładunek przewożony w Pojeździe oraz bagaż i inne przedmioty pozostawione w Pojeździe podczas jego holowania.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są ponadto objęte takie same Awarie, jakie już były zgłoszone do Ubezpieczyciela i w związku z którymi były świadczone usługi assistance, jeżeli po pierwszej Awarii nie została usunięta jej przyczyna.
4. W przypadku organizacji transportu Ubezpieczonego, nie są pokrywane koszty opłat drogowych (w tym przejazd tunelem), celnych, promem i innych o podobnym charakterze, koszty żywienia w trakcie transportu, ani dodatkowe koszty i opłaty związane z transportem przewożonego bagażu.
5. Ubezpieczyciel nie świadczy ochrony ani nie wypłaci świadczenia w zakresie w jakim ochrona lub wypłata świadczenia naraziłyby Ubezpieczyciela na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych

wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeśli mają zastosowanie do przedmiotu umowy.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 5

- Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku o ubezpieczenie, złożonego przez Ubezpieczającego, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.
- Dla zgłoszonego we wniosku o ubezpieczenie Pojazdu może zostać zawarta jedna umowa ubezpieczenia na podstawie OWU.
- Wniosek o ubezpieczenie zawiera dane dotyczące Pojazdu oraz jego wszystkich właścicieli.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel potwierdza polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia.
- Ubezpieczający jest zobowiązany do:
 - podania do wiadomości Ubezpieczyciela wszelkich znanych sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach;
 - zgłaszania do Ubezpieczyciela w czasie trwania umowy ubezpieczenia, wszelkich zmian w okolicznościach, o których mowa w pkt. 1), niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
- Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązki określone w ust. 5 ciążyą również na przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

§ 6

- Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
- W przypadku umowy zawieranej na odległość Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
- W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia woli o odstąpieniu.
- Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

§ 7

- Ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku określonym w §10 ust. 6.
- Ubezpieczyciel może rozwiązać umowę ubezpieczenia z ważnych powodów w drodze wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym. Ważnymi powodami uzasadniającymi rozwiązanie umowy ubezpieczenia jest:
 - podanie do wiadomości Ubezpieczyciela przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, umyślnie lub w następstwie rażącego niedbalstwa, przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, danych niezgodnych z prawdą, jeżeli podanie prawdziwych danych skutkowało by odmową zawarcia umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela;
 - umyślnie podanie do wiadomości Ubezpieczyciela nieprawdziwych okoliczności dotyczących powstania Zdarzenia ubezpieczeniowego lub mających wpływ na wysokość świadczenia usług assistance.
- Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Czas trwania umowy ubezpieczenia

§ 8

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres ubezpieczenia 12 miesięcy.

Okres ochrony ubezpieczeniowej

§ 9

- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.
- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela ustaje i umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:
 - przeniesienia prawa własności Pojazdu przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego na inny podmiot, o ile prawa z umowy ubezpieczenia nie zostaną za zgodą Ubezpieczyciela przeniesione na powyższy podmiot;
 - wypowiedzenia umowy ubezpieczenia określonego w §10 ust. 2;
 - upływu okresu ubezpieczenia;
 - odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z §6 ust.1 lub 2;
 - wyrejestrowania Pojazdu;
 - doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów, w przypadku, o którym mowa w §7 ust. 2;
 - doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w §10 ust. 6;
 - zarejestrowania Pojazdu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej;

- 9) udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu mechanicznego w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza Pojazdu;
- 10) wydania zaświadczenia o demontażu Pojazdu;
- 11) rozwiązania umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, zawartej razem z umową ubezpieczenia Assistance, jeżeli razem z umową ubezpieczenia Assistance nie została zawarta umowa ubezpieczenia Autocasco,
- 12) rozwiązania umowy ubezpieczenia Autocasco, zawartej razem z umową ubezpieczenia Assistance, jeżeli razem z umową ubezpieczenia Assistance nie została zawarta umowa obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Składka ubezpieczeniowa

§ 10

1. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, a jej wysokość zależy od:
 - 1) wariantu ubezpieczenia,
 - 2) innych parametrów niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
2. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.
3. Wysokość składki, termin oraz sposób jej zapłaty są określone w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
4. Jeżeli nie umówiono się inaczej, składka powinna być zapłacona jednorazowo przy zawarciu umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku dokonywania płatności przelewem bankowym, za dzień zapłaty składki uważa się datę obciążenia rachunku płatniczego Ubezpieczającego.
6. Jeżeli Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosi odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
7. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Warianty Ubezpieczenia i limity odpowiedzialności i Suma ubezpieczenia

§ 11

1. Na wniosek Ubezpieczającego i zgodnie z jego wyborem umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w wariantach określonych w tabeli w §14 ust. 1.
2. Zakres oraz limity odpowiedzialności za Zdarzenia ubezpieczeniowe zależne są od wariantu w jakim zawarto umowę ubezpieczenia oraz ustalane są odrębnie dla poszczególnych wariantów i świadczeń assistance i stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w odniesieniu do każdego ze Zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną ubezpieczeniową, chyba że w odniesieniu do danego świadczenia zastrzeżono inaczej.
3. Poszczególne zakresy ubezpieczenia oraz limity odpowiedzialności wskazane zostały w tabeli w §14 ust. 1.
4. Świadczenia usług assistance w wariantach Assistance Standard oraz Assistance Premium są organizowane niezależnie od liczby Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku Awarii, Ubezpieczyciel zorganizuje świadczenia usług assistance maksymalnie dla dwóch takich Zdarzeń ubezpieczeniowych, powstałych w okresie ubezpieczenia.
5. Suma ubezpieczenia w wariantach Assistance Standard wynosi 10 000 PLN i w wariantach Assistance Premium wynosi 20 000 PLN.
6. Jeżeli koszty świadczenia zostały poniesione w walucie obcej, to są one przeliczane na złote polskie (PLN) przy uwzględnieniu kursu wymiany tej waluty, publikowanego przez Narodowy Bank Polski na dzień powstania Zdarzenia Ubezpieczeniowego.

Obowiązki Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego

§ 12

1. Na Ubezpieczającym spoczywa obowiązek poinformowania Ubezpieczonego o zakresie ubezpieczenia, a także przekazania mu warunków ubezpieczenia, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia.
2. Warunki ubezpieczenia powinny być przekazane na piśmie, lub jeżeli dana osoba wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
3. Ubezpieczający lub Ubezpieczony jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Ubezpieczyciela, jeśli:
 - 1) zmienił adres korespondencyjny lub zmianie uległ numer rejestracyjny Pojazdu, lub
 - 2) zbył Pojazd, lub
 - 3) zmienił sposób użytkowania Pojazdu.

Obowiązki Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego

§ 13

1. Warunkiem skorzystania ze świadczeń przewidzianych w umowie ubezpieczenia jest:
 - 1) przedsięwzięcie odpowiednich środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu zdarzenia oraz udzielenie pomocy poszkodowanym, jak też użycie dostępnych środków w celu zmniejszenia rozmiarów Zdarzenia ubezpieczeniowego lub zapobieżenia kolejnemu Zdarzeniu ubezpieczeniowemu;
 - 2) telefoniczne zawiadomienie Ubezpieczyciela, pod numerem telefonu wskazanym na dokumencie ubezpieczenia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, jak też podanie Ubezpieczycielowi wszelkich istotnych okoliczności dotyczących zdarzenia i rodzaju potrzebnych usług assistance;
 - 3) postępowanie zgodnie z dyspozycjami Ubezpieczyciela, w szczególności ułatwienie wykonywania czynności zmierzających do spełnienia świadczenia.

2. Ubezpieczający i Ubezpieczony zobowiązani są do udzielenia Ubezpieczycielowi znajdujących się w ich posiadaniu informacji, udostępnienia kopii posiadanych dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia tych roszczeń.

Zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową, usługi assistance oraz limity odpowiedzialności

§ 14

1. Zakresem poszczególnych wariantów objęte są następujące rodzaje świadczeń:

	Assistance Standard	Assistance Premium
Zakres Terytorialny	Polska	Polska i Państwa europejskie
Suma Ubezpieczenia	10 000 PLN	20 000 PLN
Rodzaje i limity świadczeń		
Naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia	300 PLN Wypadek, Awaria	600 PLN – w Polsce 500 EUR – w Europie Wypadek, Awaria
Holowanie pojazdu oraz transport osób	250 km Wypadek, Awaria	500 km Wypadek, Awaria,
Samochód zastępczy*	do 4 dni Wypadek, Kradzież	do 7 dni Wypadek, Kradzież do 4 dni Awaria
Kontynuacja podróży albo powrót do miejsca zamieszkania*	500 PLN Wypadek, Kradzież	500 PLN – w Polsce 300 EUR – w Europie Wypadek, Awaria, Kradzież
Zakwaterowanie*	3 doby hotelowe Wypadek, Kradzież	4 doby hotelowe Wypadek, Awaria, Kradzież
Dostarczenie paliwa	Tak	Tak
Wymiana koła	300 PLN Awaria, Wypadek	300 PLN – w Polsce 150 EUR – w Europie Awaria, Wypadek
Awaryjne otwieranie pojazdu	300 PLN	300 PLN – w Polsce 150 EUR – w Europie
Kierowca zastępczy	Nie	Tak
Złomowanie pojazdu	Nie	Tak

*Świadczenia Samochód zastępczy, Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania oraz Zakwaterowanie realizowane są zamiennie tj. jedno z nich według wyboru Ubezpieczonego

- Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia** – próba naprawy unieruchomionego Pojazdu w ramach limitu kwotowego określonego dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, dokonywana w sytuacji, gdy biorąc pod uwagę otrzymane od Ubezpieczonego informacje, jej przeprowadzenie będzie możliwe na miejscu zdarzenia. Świadczenie nie obejmuje kosztów użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych;
- Holowanie pojazdu oraz transport osób** – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania unieruchomionego Pojazdu wraz z Ubezpieczonymi, o ile nie jest możliwe dokonanie jego naprawy na miejscu zdarzenia na poniższych warunkach:
 - holowanie odbywa się z miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego (wraz z transportem Ubezpieczonych) w ramach limitu km określonych dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że Ubezpieczonemu przysługuje jedno takie świadczenie w ramach jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową;
 - dopuszcza się możliwość organizacji holowania Pojazdu na odległość przekraczającą limity określone w tabeli, o ile koszt holowania ponad te limity zostanie pokryty przez Ubezpieczonego w sposób uzgodniony z Ubezpieczycielem;
 - w sytuacji, gdy Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania organizowanej przez specjalne służby drogowe obsługujące zdarzenia zaistniałe na autostradzie, Ubezpieczyciel dokona zwrotu udokumentowanych fakturą kosztów tego holowania do maksymalnej wysokości 2000 PLN;
 - w sytuacji, gdy Pojazd realizujący świadczenie holowania (holownik) nie jest technicznie przystosowany do przewozu osób, w ramach usługi holowania Ubezpieczyciel zorganizuje dodatkowo transport Ubezpieczonych do miejsca holowania Pojazdu;
- Kontynuacja podróży albo powrót do miejsca zamieszkania** – organizacja i pokrycie kosztów podróży Ubezpieczonego wraz z bagażem łącznie do 100 kg na wszystkich Ubezpieczonych, do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego kierującego pojazdem w chwili zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia albo do miejsca docelowego podróży, jeżeli znajduje się ono nie dalej niż miejsce zamieszkania Ubezpieczonego – środek transportu wskazuje Ubezpieczyciel;
- Zakwaterowanie** – zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu dwu lub trzygwiazdkowym lub w innym obiekcie hotelarskim o podobnym standardzie najbliższym miejscu odholowania lub Kradzieży Pojazdu na czas naprawy Pojazdu lub do czasu odzyskania Pojazdu po Kradzieży w ramach limitu dób hotelowych określonych dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, przy czym świadczenie zakwaterowania przysługuje Ubezpieczonemu, o ile zdarzenie miało miejsce w odległości minimum 100 km od miejsca zamieszkania;
- Dostarczenie paliwa** – zorganizowanie i pokrycie kosztów dostarczenia paliwa (z wyłączeniem kosztów samego paliwa) do miejsca Unieruchomienia pojazdu wskutek braku paliwa, w ilości pozwalającej na dojechanie Pojazdem do najbliższej czynnej stacji paliw;

- 6) **Wymiana koła** – próba wymiany uszkodzonego koła unieruchomionego Pojazdu w ramach limitu kwotowego określonego dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, dokonywana w sytuacji, gdy biorąc pod uwagę otrzymane od Ubezpieczonego informacje, jej przeprowadzenie będzie możliwe na miejscu zdarzenia. Świadczenie nie obejmuje kosztu użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych;
 - 7) **Awaryjne otwieranie Pojazdu** – zorganizowanie i pokrycie kosztów otwarcia Pojazdu w ramach limitu kwotowego określonego dla wariantu zawartej Umowy;
 - 8) **Samochód zastępczy** – zorganizowanie i pokrycie kosztów wynajmu samochodu zastępczego na poniższych warunkach:
 - a. w razie Unieruchomienia pojazdu wskutek Wypadku lub Awarii, samochód zastępczy udostępniany jest na czas trwania naprawy Pojazdu nie dłużej jednak niż w ramach limitu dni określonego dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, pod warunkiem, że przewidywany czas naprawy przekracza 12 godzin oraz że uprzednio zostało wykonane przez Ubezpieczyciela holowanie Pojazdu z miejsca Wypadku lub Awarii;
 - b. w razie Kradzieży pojazd zastępczy przysługuje, nie dłużej niż do 30 dnia od zgłoszenia kradzieży Pojazdu na policję lub w ramach limitu dni określonego dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, nie dłużej jednak niż do dnia jego odzyskania po Kradzieży, pod warunkiem zgłoszenia faktu Kradzieży na policji i dostarczenia Ubezpieczycielowi notatki policyjnej (faksem lub pocztą elektroniczną) potwierdzającej ten fakt;
 - c. dla Samochodów osobowych do realizacji świadczenia udostępniane są pojazdy z segmentu ubezpieczonego Pojazdu wskazanego w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że najwyższym możliwym segmentem pojazdu zastępczego jest segment D;
 - d. dla Samochodów ciężarowych do 3,5t do realizacji świadczenia udostępniane są pojazdy z segmentu ubezpieczonego Pojazdu wskazanego w umowie ubezpieczenia z zastrzeżeniem, że w przypadku braku dostępności pojazdu o segmencie odpowiadającym ubezpieczonemu pojazdowi udostępniany jest pojazd osobowy z segmentu nie wyższego niż D;
 - e. świadczenie pojazdu zastępczego obejmuje koszt jego wynajęcia oraz podstawienia na miejsce wskazane przez Ubezpieczonego;
 - f. zwrot pojazdu zastępczego dokonywany jest przez Ubezpieczonego z uwzględnieniem warunków określonych przez podmiot, który udostępnił pojazd zastępczy;
 - g. świadczenie wynajmu pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa, ubezpieczeń innych niż OC i AC, innych opłat dodatkowych rozumianych jako kaucja na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów stawianych przez podmiot wynajmujący pojazdy zastępcze, jak również nie zwalnia Ubezpieczonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez podmiot wynajmujący pojazd zastępczy.
 - 9) **Kierowca zastępczy** – w razie śmierci, hospitalizowania lub stanu zdrowia (potwierzonego przez lekarza) uniemożliwiającego Kierowcy Pojazdu jego prowadzenie oraz braku możliwości prowadzenia pojazdu przez któregokolwiek z Pasażerów Ubezpieczyciel zapewni kierowcę zastępczego w celu kontynuacji podróży albo powrotu do miejsca zamieszkania, przy czym przy realizacji świadczenia kierowcy zastępczego koszty podróży ponosi Ubezpieczony, a trasa podróży ustalana jest przez Ubezpieczyciela;
 - 10) **Złomowanie pojazdu** – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania Pojazdu unieruchomionego wskutek wypadku drogowego do najbliższego punktu złomowania pojazdów oraz pokryciu kosztów tego złomowania.
2. W przypadku nieudanej próby zrealizowania świadczeń naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia, dostarczenie paliwa, wymiana koła, awaryjne otwieranie Pojazdu, kierowca zastępczy, przysługuje holowanie Pojazdu w ramach limitu dla danego wariantu ubezpieczenia.
 3. Jeśli zgodnie z tabelą zawartą w § 14 ust. 1, świadczenia przysługują także Pasażerom, to tylko w liczbie nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszonej o jeden. Jeśli w momencie zdarzenia w Pojeździe jechała większa liczba osób niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym, to Pasażerów uprawnionych do świadczenia wskazuje kierujący.

Reklamacje

§ 15

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia („Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, jak również Ubezpieczających lub Ubezpieczonych, w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście u Ubezpieczyciela, Agenta Ubezpieczyciela, albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Ubezpieczyciela ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
 - 2) ustnie – telefonicznie na numer +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela, albo Agenta Ubezpieczyciela.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Ubezpieczyciel poinformuje Klienta, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Klientem a Ubezpieczycielem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
7. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Ubezpieczyciela związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Ubezpieczyciela, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Ubezpieczyciel informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust. 4-6 powyżej.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Ubezpieczyciela do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela: centrumklienta@generali.pl.
10. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.
11. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

§ 16

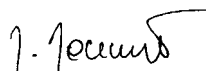
1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w umowie ubezpieczenia warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w OWU.
2. Wszelkie odstępstwa od OWU muszą być pod rygorem nieważności wymienione w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
3. Jeżeli w odpowiedzi na złożoną ofertę Ubezpieczyciel doręcza Ubezpieczającemu dokument ubezpieczenia zawierający postanowienia, które odbiegają na niekorzyść ubezpieczającego od treści złożonej przez niego oferty, Ubezpieczyciel obowiązany jest zwrócić Ubezpieczającemu na to uwagę na piśmie przy doręczeniu tego dokumentu, wyznaczając mu co najmniej 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W razie niewykonania tego obowiązku zmiany dokonane na niekorzyść Ubezpieczającego nie są skuteczne, a umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z warunkami oferty.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5 oraz, o ile w OWU nie uzgodniono inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia mające związek z umową ubezpieczenia powinny być składane w formie pisemnej.
5. Za zgodą Ubezpieczyciela i odpowiednio Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego, oświadczenia mające związek z wykonywaniem umowy ubezpieczenia mogą być składane w innej formie niż pisemna.
6. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia związane z zawartą umową ubezpieczenia mogą być także składane Agentowi Ubezpieczyciela, pod warunkiem złożenia ich na piśmie lub na innym trwałym nośniku.
7. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
10. Językiem stosowanym w relacjach z Ubezpieczycielem wynikających z umowy ubezpieczenia jest język polski.
11. Dokumenty przedkładane Ubezpieczycielowi muszą być sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów tłumaczenia.
12. Ubezpieczyciel udostępnia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem oraz uprawnionemu, na ich wniosek, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości udzielonego świadczenia w ramach usług assistance. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez Ubezpieczyciela udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez Ubezpieczyciela. Na wniosek ww. osób Ubezpieczyciel udostępni informacje i dokumenty w postaci elektronicznej.
13. Na życzenie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego Ubezpieczyciel przekazuje informacje o oświadczeniach złożonych przy zawieraniu umowy ubezpieczenia lub kopie dokumentów sporządzonych na tym etapie.
14. W przypadku zastrzeżeń co do wykonywania działalności przez Ubezpieczyciela Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wystąpienia do Komisji Nadzoru Finansowego.
15. Wszelkie spory wynikające z umowy ubezpieczenia lub powstające w związku z nią mogą być przedmiotem rozstrzygnięcia przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Powyższe postanowienie nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
16. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
17. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A., zatwierdzone Uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 15 czerwca 2022 r. i zamieszczone są na stronie internetowej www.generali.pl.

Arkadiusz Wiśniewski



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa
generali.pl



Ubezpieczenie Assistance

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo:

Generali T.U. S.A., zarejestrowane w Polsce,
zezwoleń Ministra Finansów nr: FI/ 876 /AU/KD/99

Produkt:

Ubezpieczenie Assistance dla Klientów
Santander Bank Polska S.A.



Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje dotyczące umowy ubezpieczenia znajdują się we wniosku o ubezpieczenie, ofercie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A. zwanych dalej OWU, zatwierdzonych uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. obowiązujących od dnia 15 czerwca 2022 r.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to dobrowolne ubezpieczenie majątkowe, chroniące osoby, które popadły w trudności w czasie podróży Pojazdem mające związek z m.in. Awarią, Wypadkiem, Kradzieżą ubezpieczonego Pojazdu (Dział II Grupa 18 według Załącznika do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance powstałych w związku ze zdarzeniami assistance (Awaria, Wypadek lub Kradzież Pojazdu), zgodnie z zakresem i limitami określonymi w OWU.

Suma ubezpieczenia na jedno i wszystkie zdarzenia wynosi w wariantcie Assistance Standard 10 000 PLN oraz w wariantcie Assistance Premium 20 000 PLN.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ Ubezpieczenie nie obejmuje Pojazdów innych niż Samochody osobowe lub Samochody ciężarowe do 3,5 t.
- ✗ Ubezpieczenie nie obejmuje szkód w mieniu i na osobie, w tym wyrządzanych innym uczestnikom wypadku Pojazdem wskazanym w Polisie.
- ✗ Ubezpieczenie nie obejmuje popadnięcia w trudności w czasie podróży przez Kierowcę i Pasażerów innego Pojazdu biorącego udział w Zdarzeniu ubezpieczeniowym niż Pojazd wskazany w Polisie.
- ✗ Ubezpieczenie nie obejmuje Zdarzeń powstałych przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Świadczenia assistance nie przysługują jeżeli Zdarzenie ubezpieczeniowe objęte ochroną ubezpieczeniową:

- ! zostało spowodowane przez Ubezpieczonego lub osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości zgodnie z prawem kraju miejsca powstania Zdarzenia ubezpieczeniowego, po użyciu narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii lub podobnie działających leków, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
- ! zostało spowodowane przez Kierowcę ubezpieczonego Pojazdu nie posiadającego uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Ubezpieczenie nie obejmuje również szkód powstałych:

- ! w następstwie Awarii, jakie już były zgłoszone do Ubezpieczyciela i w związku z którymi były świadczone usługi assistance, jeżeli po pierwszej Awarii nie została usunięta jej przyczyna;
- ! w trakcie wyścigów, rajdów i zawodów lub treningów do tych jazd, podczas użycia Pojazdu jako rekwizytu lub do Jazd próbnych, podczas zarobkowego wynajmu Pojazdu, jak również podczas wykorzystywania Pojazdu jako nauki jazdy, TAXI, do transportu towarów niebezpiecznych;
- ! w trakcie wynajmowania Pojazdu za opłatą, a także w Pojeździe użyczonym jako zastępcze i demonstracyjne przez podmioty w ramach prowadzonej działalności powstało w Pojazdach stanowiących własność Ubezpieczonego, które znajdują się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży Pojazdów;
- ! wskutek błędów w konserwacji Pojazdu lub wskutek naruszenia warunków gwarancji, którą jest objęty Pojazd.

Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęty ładunek przewożony w Pojeździe oraz bagaż i inne przedmioty pozostawione w Pojeździe podczas jego holowania.

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności jest określona w OWU.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Umowa ubezpieczenia Assistance obejmuje zdarzenia zaistniałe na terenie krajów w zależności od wybranego Wariantu:
 - w Wariantcie Assistance Standard – szkody będące skutkiem zdarzeń zaistniałych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
 - w Wariantcie Assistance Premium – szkody będące skutkiem zdarzeń zaistniałych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz Państw Europejskich.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Obowiązki przed zawarciem umowy:

- podanie do wiadomości Ubezpieczyciela wszelkich znanych sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach;
- opłacenie w terminie składki ubezpieczeniowej.

Obowiązki w trakcie trwania umowy:

- niezwłoczne zgłaszanie wszelkich zmian w okolicznościach, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach.

Obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia:

- w razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego użycie dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia;
- powiadomienie Ubezpieczyciela o zdarzeniu;
- w razie wystąpienia zdarzenia powiadomienie policji w przypadku podejrzenia, że popełnione zostało przestępstwo lub w przypadku uczestnictwa w wypadku drogowym, gdy osoby doznały obrażeń ciała lub niezwłocznie - nie później niż w ciągu 12 godzin od chwili powzięcia wiadomości - o Kradzieży pojazdu;
- w przypadku wystąpienia zdarzenia podjęcie odpowiednich działań, przewidzianych przepisami Ustawy prawo o ruchu drogowym, w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu kolizji lub wypadku, nie dokonywanie zmian w przedmiocie ubezpieczenia, który uległ uszkodzeniu, bez zgody Ubezpieczyciela.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka jest płatna jednorazowo przy zawarciu umowy ubezpieczenia, chyba że umówiono się inaczej. Termin płatności oraz sposób płatności są określone w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się i umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:

- upływu okresu ubezpieczenia,
- przeniesienia prawa własności Pojazdu przez Ubezpieczonego na inny podmiot, o ile prawa z umowy ubezpieczenia nie zostaną za zgodą Ubezpieczyciela przeniesione na powyższy podmiot,
- wypowiedzenia umowy przez jedną ze stron (zgodnie z zapisami OWU),
- wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą lub Kradzież Pojazdu,
- wyrejestrowania Pojazdu,
- zarejestrowania Pojazdu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej,
- udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza Pojazdu,
- wydania zaświadczenia o demontażu Pojazdu,
- odstąpienia od umowy.



Jak rozwiązać umowę?

Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć 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. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. W przypadku umowy zawieranej na odległość Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia szkody, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

Ubezpieczenie Assistance



Informacje dodatkowe

Niniejszy dokument jest wyłącznie materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz we wniosku o ubezpieczenie, polisie. Dokumentie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A.



Ubezpieczyciel/Przedsiębiorstwo:

Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, NIP: 526234910, KRS: 0000010623, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy i wpłacony w całości: 236 509 000,00 PLN.



Ubezpieczający (właściciel polisy): osoba, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacić składkę.

Ubezpieczony: Kierowca oraz Pasażerowie znajdujący się w Pojeździe w chwili zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.



Agent:

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11135943/A.



Wysokość składki ubezpieczeniowej

Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana zgodnie z taryfą składek Ubezpieczyciela, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od wybranego wariantu ubezpieczenia i może ulec zmianie w przypadku, gdy właściciel polisy wprowadzi zmiany w umowie ubezpieczenia.

Wysokość składki ubezpieczeniowej wraz z terminem jej płatności Ubezpieczyciel wskazuje na polisie.

Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty składki i jest to jedyny koszt, jaki ponosi.



Zasady realizacji świadczenia Assistance

Ubezpieczyciel realizuje i pokrywa koszty świadczeń assistance zgodnie z wariantem ubezpieczenia wybranym przez Ubezpieczającego i w granicach limitów określonych w OWU.



Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego

Świadczenie z ubezpieczenia Assistance należne jest Ubezpieczonemu tj. Kierowcy oraz Pasażerów znajdującym się w Pojeździe w chwili zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu umowy ubezpieczenia nie jest opodatkowane.



Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zostały wskazane w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Assistance dla Klientów Santander Bank Polska S.A.



Zgłoszenie Szkody

W celu skorzystania z usługi assistance należy:

1. udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym, jak też użyć dostępnych środków w celu zmniejszenia rozmiarów Zdarzenia ubezpieczeniowego lub zapobieżenia kolejnemu Zdarzeniu ubezpieczeniowemu
2. niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy, dzwoniąc pod numer +48 913 913 913 (koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora), czynny całą dobę oraz podanie następujących informacji:
 - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - 2) marka i typ oraz numer rejestracyjny Pojazdu,
 - 3) miejsce zdarzenia i numer telefonu do dalszych kontaktów,
 - 4) krótki opis zaistniałego zdarzenia.
3. postępować zgodnie z dyspozycjami Ubezpieczyciela, w szczególności ułatwić wykonywanie czynności zmierzających do spełnienia świadczenia.



Reklamacje:

1. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście u Ubezpieczyciela, Agenta Ubezpieczyciela, albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Ubezpieczyciela ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa;
 - 2) ustnie – telefonicznie na numer +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela, albo Agenta Ubezpieczyciela.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
3. Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Ubezpieczyciel poinformuje Klienta, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
5. Reklamacje, skargi niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową można złożyć do banku.

Reklamacja może być złożona:

- 1) elektronicznie – napisz do nas w bankowości internetowej i mobilnej, jeśli korzystasz z tych usług,
- 2) telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 lub do naszej placówki (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą Twojego operatora),
- 3) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
- 4) pisemnie – napisz do nas:
 - na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
 - na nasz adres do doręczeń elektronicznych, gdy zarejestrujemy go w bazie adresów elektronicznych. Informację o tym adresie ogłosimy na www.santander.pl/adres-do-edoreczen niezwłocznie po jego zarejestrowaniu w bazie adresów elektronicznych. Podstawa prawna: ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji możesz:

- 1) ponownie napisać do nas,
- 2) zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
 - Rzecznika Finansowego,
- 3) wystąpić z powództwem przeciwko bankowi do sądu powszechnego właściwego dla siedziby banku lub siedziby oddziału banku (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko bankowi możesz wytoczyć również przed sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.

Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl.

Dodatkowo:

- 1) możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- 2) możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.



Obowiązki banku wobec klienta

Bank powinien:

1. udostępnić klientowi pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od klienta wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie jego wymagań i potrzeb,
3. proponować klientowi produkt ubezpieczeniowy zgodny jego wymaganiami i potrzebami,
4. ustalać ryzyka, które klient chce objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać klientowi szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować klienta przed zawarciem umowy:
 - 1) czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
 - 2) na rzecz ilu i jakich zakładów działa,
 - 3) o firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jest agentem ubezpieczeniowym,
 - 4) o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru,
 - 5) o charakterze wynagrodzenia jakie otrzymuje,
 - 6) o możliwości złożenia przez klienta reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów,
 - 7) o posiadanych akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, oraz w przypadku agenta ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach lub udziałach agenta ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - 8) że nie może zawrzeć umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy nie spełnia on warunków niezbędnych do objęcia go ochroną ubezpieczeniową,
 - 9) o możliwości rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
6. udostępnić klientowi przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informację dodatkową, które to dokumenty zawierają informacje o:
 - jego prawach i obowiązkach związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - obowiązkach agenta i ubezpieczyciela.
7. umożliwić klientowi samodzielne dochodzenie roszczenia.