

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA AUTOASSISTANCE



TOWARZYSTWO  
UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH  
TUW

## 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.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 4, § 15, § 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
Przedmiot ubezpieczenia .....	4
Zakres terytorialny .....	4
Zakres ubezpieczenia .....	4
Pomoc informacyjna .....	7
Pomoc serwisowa .....	7
Pomoc w podróży .....	7
Pomoc na rzecz Poszkodowanego .....	8
Pomoc dla zwierząt .....	8
Pomoc przy uszkodzeniu opony .....	8
Suma ubezpieczenia i limity .....	9
Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa .....	9
Zawarcie umowy ubezpieczenia .....	10
Składka ubezpieczeniowa .....	10
Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa .....	10
Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem .....	11
Roszczenia regresowe .....	11
Rozpatrywanie reklamacji .....	12
Rozwiązywanie sporów .....	12
Postanowienia końcowe .....	12

## 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”.
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 wszelkie 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) alarmuoraz unieruchomienie pojazdu na skutek:
  - a) zatrzaśnięcia kluczyków wewnątrz pojazdu lub uszkodzenia kluczyków (urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu),
  - b) 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 § 12,
- 3) **Kierowca** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania pojazdem i upoważniona do jego używania, kierująca pojazdem w czasie wypadku lub awarii,

- 4) **Klient** – Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej,
- 5) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 6) **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,
- 7) **miejsce zamieszkania** – adres miejsca zamieszkania właściciela pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP), wpisany w dokumencie ubezpieczenia,
- 8) **Pasażer** – osoba przewożona pojazdem w czasie wypadku, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą,
- 9) **pojazd** – pojazd dopuszczony do ruchu na drogach publicznych, objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU,
- 10) **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,
- 11) **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](http://www.tuw.pl),
- 12) **szkoda** – zdarzenie, w związku z którym po stronie Towarzystwa powstaje obowiązek zorganizowania pomocy i pokrycia kosztów świadczeń,
- 13) **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 niezmiennionej postaci,
- 14) **Ubezpieczony** – uczestniczący w zdarzeniu objętym umową ASS kierowca i osoby będące pasażerami ubezpieczonego pojazdu, których liczba w chwili zdarzenia nie jest większa niż liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym tego pojazdu,
- 15) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca z Towarzystwem umowę ubezpieczenia (właściciel pojazdu zawierająca umowę ubezpieczenia na własny rachunek albo inna osoba zawierająca umowę ubezpieczenia na rachunek właściciela pojazdu) zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej,
- 16) **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,
- 17) **usługi assistance** lub **świadczenie assistance** – świadczenie wynikające z OWU,
- 18) **wypadek** – przewidziane poniżej zdarzenia (w wyniku których pojazd uległ unieruchomieniu) powodujące zgodnie z umową obowiązek udzielenia pomocy 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,
- 19) **Zestawienie informacji dla konsumentów dotyczące zawierania umów ubezpieczenia na odległość i członkostwa w TUW „TUW”** – 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.tuw.pl](http://www.tuw.pl),
- 20) **zwierzęta** – przewożone pojazdem w momencie wypadku pojazdu i należące do Ubezpieczonego psy lub koty domowe.

## Przedmiot ubezpieczenia

### § 3

- 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.
- 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 § 10 ust. 2 oraz § 15 ust. 3.

### Zakres terytorialny

### § 4

Towarzystwo udziela ochrony ubezpieczeniowej Kierowcy i Pasażerom pojazdu w czasie podróży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i na terytorium pozostałych krajów europejskich, z wyłączeniem Gruzji, Białorusi, Ukrainy, Rosji i azjatyckiej części Turcji.

### Zakres ubezpieczenia

### § 5

- Ochrona ubezpieczeniowa może być udzielona w jednym z trzech wariantów:
  - Standard,
  - Premium,
  - Superior.
- Towarzystwo udziela ochrony w razie wypadku, awarii lub kradzieży pojazdu zgodnie z zakresem określonym w § 6, § 7, § 8 - odpowiednio w tabelach nr 1, 2 i 3.

### § 6

- W wariantcie **STANDARD** Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 1, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
  - pomoc informacyjną:
    - dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
    - dla Poszkodowanych,
  - pomoc serwisową obejmującą:
    - usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia,
    - holowanie lub transport pojazdu,
  - 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,
  - pomoc dla zwierząt obejmującą:
    - przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna,
    - przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku pojazdu do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej,
    - leczenie zwierzęcia,
    - opiekę nad zwierzęciem,
    - utilizację zwłok zwierzęcia,
  - pomoc na rzecz Poszkodowanego określoną w § 12, obejmującą:
    - holowanie pojazdu Poszkodowanego,
    - wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego,
  - usługę dodatkową realizowaną na życzenie Ubezpieczonego, polegającą na przedstawieniu przez CAA maksymalnie trzech ofert na zakup kolejnego auta, w przypadku całkowitego zniszczenia lub kradzieży pojazdu.

Tabela nr 1 – Zakres świadczeń w wariantcie **STANDARD**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
<b>Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu</b>			
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
<b>Pomoc informacyjna dla Poszkodowanego</b>			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc serwisowa</b>			
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	TAK	NIE	NIE
Polska	Limit 400 PLN		
Europa	Brak świadczenia		
Holowanie lub transport pojazdu	TAK	NIE	NIE
Polska	120 km		
Europa	Brak świadczenia		
<b>Pomoc w podróży</b>			
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK		TAK
klasa samochodu osobowego	B	NIE	B
maksymalna liczba dob	3		3
<b>Pomoc dla zwierząt</b>			
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	NIE	NIE
	Limit 1000 PLN		
Opieka nad zwierzęciem	TAK	NIE	NIE
	Limit 7 dni		
Utylizacja zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego</b>			
Holowanie pojazdu	TAK	NIE	NIE
	Limit 50 km		
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK	NIE	NIE
maksymalna liczba dob	1		
klasa samochodu osobowego	B		
<b>Usługa dodatkowa dla Ubezpieczonego</b>			
Przedstawienie trzech ofert na zakup kolejnego auta	TAK	NIE	TAK

### § 7

- W wariantcie **PREMIUM** Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 2, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
  - pomoc informacyjną:
    - dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
    - dla Poszkodowanych,
  - pomoc serwisową obejmującą:
    - usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia,
    - organizację naprawy,
    - holowanie lub transport pojazdu,
    - holowanie lub transport przyczepy ciągniętej o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg,
    - zorganizowanie parkingu,
    - zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 250 EUR,
    - dostarczenie paliwa 1 raz w 12-miesięcznym okresie ubezpieczenia,
  - pomoc w podróży obejmującą:
    - zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 3 doby 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 do:
- 3 dób w przypadku awarii pojazdu - po uprzednim wykonaniu usługi holowania, przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
  - 5 dób w przypadku wypadku pojazdu - po uprzednim wykonaniu usługi holowania, przez pomoc drogową zorganizowaną przez CAA,
  - 10 dób 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 samochodów osobowych, 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,
- 4) pomoc dla zwierząt obejmująca:
- 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) utylizację zwłok zwierzęcia,
- 5) pomoc przy uszkodzeniu opony:
- a) pomoc informacyjną,
  - b) pomoc przy zmianie koła,
  - c) holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego,
  - d) pokrycie kosztu naprawy opony w wulkanizacji,
- 6) pomoc na rzecz Poszkodowanego określonej w § 12, obejmująca:
- a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
  - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego,
- 7) usługę dodatkową, realizowaną na życzenie Ubezpieczonego, polegającą na przedstawieniu Ubezpieczonemu przez CAA maksymalnie trzech ofert na zakup kolejnego auta, w przypadku całkowitego zniszczenia lub kradzieży pojazdu.
2. Skorzystanie z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3 wyklucza skorzystanie z pozostałych świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3.

Tabela nr 2 – Zakres świadczeń w wariantcie **PREMIUM**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
<b>Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu</b>			
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 formalności przy zgłaszaniu szkody	TAK	TAK	TAK
<b>Pomoc informacyjna dla poszkodowanego</b>			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc serwisowa</b>			
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia Polska Europa	TAK Limit 1000 PLN 400 EUR		NIE

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
Holowanie lub transport pojazdu Polska Europa	TAK Brak limitu km możliwość odpłatnego rozszerzenia do 300 km lub 500 km		NIE
Holowanie lub transport przyczepy ciągniętej	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 dni Polska Europa	TAK Limit na dobę 50 PLN Limit na dobę 50 EUR		NIE
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą	TAK Limit 250 EUR		NIE
Dostarczenie paliwa (1 raz w okresie ubezpieczenia)	NIE	TAK	NIE
<b>Pomoc w podróży</b>			
Zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 3 doby	TAK 170 PLN za osobę na dobę w Polsce 120 EUR za osobę na dobę w Europie		
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
<b>Pomoc dla zwierząt</b>			
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
Utylizacja zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc przy uszkodzeniu opony</b>			
Pomoc informacyjna	TAK	TAK	NIE
Pomoc przy zmianie koła	TAK	TAK	NIE
Holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego	TAK	TAK	NIE
Naprawa opony w wulkanizacji	TAK	TAK	NIE
<b>Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego</b>			
Holowanie pojazdu	TAK Limit 50 km	NIE	NIE
Wynajem pojazdu zastępczego maksymalna liczba dób klasa samochodu osobowego	TAK 1 B	NIE	NIE
<b>Usługa dodatkowa</b>			
Przedstawienie trzech ofert na zakup kolejnego auta	TAK	NIE	TAK

## § 8

1. W wariantcie **SUPERIOR** Towarzystwo, w granicach określonych w treści niniejszych OWU, w tym tabeli nr 3, zapewnia następujące rodzaje świadczeń assistance:
  - 1) pomoc informacyjną:
    - a) dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
    - 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,
  - f) zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania pojazdu za granicą do kwoty 250 EUR,
  - g) dostarczenie paliwa 2 razy w ciągu 12-miesięcznego okresu ubezpieczenia,
- 3) pomoc w podróży obejmująca:
- a) zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 5 dób dla kierowcy i pasażerów ubezpieczonego pojazdu, do równoważności 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 oraz jego wynajem.
- 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 obejmująca:
- 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) utylizację zwłok zwierzęcia,
- 5) pomoc przy uszkodzeniu opony:
- a) pomoc informacyjną,
  - b) pomoc przy zmianie koła,
  - c) holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego,
  - d) pokrycie kosztu naprawy opony w wulkanizacji,
- 6) pomoc na rzecz Poszkodowanego określonej w § 12, obejmująca:
- a) holowanie pojazdu Poszkodowanego,
  - b) wynajem pojazdu zastępczego dla Poszkodowanego,
- 7) usługę dodatkową realizowaną na życzenie Ubezpieczonego polegającą na przedstawieniu przez CAA maksymalnie trzech ofert na zakup kolejnego auta, w przypadku całkowitego zniszczenia lub kradzieży pojazdu.
2. Skorzystanie z jednego ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3 wyklucza skorzystanie z pozostałych świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt 3.

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
<b>Pomoc informacyjna dla Poszkodowanego</b>			
Udzielenie informacji o najbliższych warsztatach i podmiotach świadczących usługi holownicze	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc serwisowa</b>			
Usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia	TAK		NIE
Polska	Limit 2000 PLN		
Europa	600 EUR		
Holowanie lub transport pojazdu	TAK		NIE
Polska	Brak limitu km		
Europa	Możliwość odpłatnego rozszerzenia do 600 km lub 1000 km lub 1500 km (w zależności od rodzaju pojazdu)		
Holowanie lub transport przyczepy ciągniętej	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 dni	TAK		NIE
Polska	Limit na dobę 50 PLN		
Europa	Limit na dobę 50 EUR		
Zorganizowanie i pokrycie kosztów złomowania za granicą	TAK		NIE
Dostarczenie paliwa (2 razy w okresie ubezpieczenia)	Limit 250 EUR		
	NIE	TAK	NIE
<b>Pomoc w podróży</b>			
Zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym przez maksymalnie 5 dób	TAK		
	170 PLN za osobę na dobę w Polsce		
	120 EUR za osobę na dobę w Europie		
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK po wykonaniu usługi holowania		TAK
maksymalna liczba dób	12	10	21
klasa samochodu osobowego	D	D	D
podstawienie (P), odbiór (O) pojazdu	P + O	P + O	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
<b>Pomoc dla zwierząt</b>			
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	NIE	NIE
	Limit 1000 PLN		
Opieka nad zwierzęciem	TAK	NIE	NIE
	Limit 7 dni		
Utylizacja zwłok zwierzęcia	TAK	NIE	NIE
<b>Pomoc przy uszkodzeniu opony</b>			
Pomoc informacyjna	TAK	TAK	NIE
Pomoc przy zmianie koła	TAK	TAK	NIE
Holowanie pojazdu do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego	TAK	TAK	NIE
Naprawa opony w wulkanizacji	TAK	TAK	NIE
<b>Pomoc serwisowa na rzecz Poszkodowanego</b>			
Holowanie pojazdu	Tak	NIE	NIE
	Limit 50 km		
Wynajem pojazdu zastępczego	TAK	NIE	NIE
maksymalna liczba dób	1		
klasa samochodu osobowego	B		
<b>Usługa dodatkowa</b>			
Przedstawienie trzech ofert na zakup nowego auta	TAK	NIE	TAK

Tabela nr 3 – Zakres świadczeń w wariantcie **SUPERIOR**

Rodzaj pomocy	Wypadek	Awaria	Kradzież pojazdu
<b>Pomoc informacyjna dla Kierowcy ubezpieczonego pojazdu</b>			
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 formalności przy zgłaszaniu szkody	TAK	TAK	TAK

## Pomoc informacyjna

### § 9

- Z uwzględnieniem zapisów zawartych w Tabelach nr 1 - 3 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, Towarzystwo udziela osobom ubezpieczonym pomocy oraz informacji dotyczących formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej. Usługa realizowana jest tylko w wariantach PREMIUM i SUPERIOR.
- W razie wypadku CAA udziela Kierowcy pojazdu poszkodowanego informacji o najbliższych warsztatach samochodowych oraz podmiotach świadczących usługi w zakresie holowania.
- W przypadku kradzieży pojazdu lub wypadku powodującego całkowite zniszczenie ubezpieczonego pojazdu CAA oferuje usługę dodatkową, polegającą na przedstawieniu Ubezpieczonemu trzech ofert na zakup nowego pojazdu.

## Pomoc serwisowa

### § 10

- W przypadku unieruchomienia pojazdu pomoc serwisowa obejmuje zorganizowanie i pokrycie (dla poszczególnych wariantów assistance i do wysokości limitów określonych odpowiednio w tabelach 1, 2 i 3) kosztów następujących świadczeń:
  - naprawa lub próba usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia** – zorganizowanie i pokrycie kosztów (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i dostarczonego paliwa) próby naprawy unieruchomionego ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia, bez konieczności holowania lub transportu do najbliższego warsztatu. O podjęciu próby naprawy na miejscu zdarzenia decyduje wyłącznie CAA. W razie zakończonej powodzeniem próby usprawnienia na miejscu zdarzenia, inne świadczenia assistance nie przysługują poza wymienionymi w § 14. 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 na miejscu zdarzenia. Holowanie/transport przysługuje:
    - do najbliższego warsztatu mogącego dokonać prowizorycznej lub ostatecznej jego naprawy albo
    - na najbliższy parking strzeżony w przypadku, gdy najbliższy warsztat jest nieczynny. W takim przypadku (po ustaniu przyczyn, które uniemożliwiły transport ubezpieczonego pojazdu bezpośrednio do najbliższego warsztatu), Ubezpieczonemu przysługuje holowanie/transport ubezpieczonego pojazdu do tego warsztatu albo
    - do dowolnego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż:
      - w wariantcie Standard do 120 km w Polsce;
      - w wariantcie Premium:
        - bez limitu km w Polsce, w przypadku zdarzeń powstałych na terytorium RP;
        - w zależności od wybranego, płatnego rozszerzenia holowania do limitu 300 km lub 500 km, w przypadku zdarzeń powstałych za granicą, z zastrzeżeniem § 15 ust. 5;
      - w wariantcie Superior:
        - bez limitu km w Polsce, w przypadku zdarzeń powstałych na terytorium RP;
        - w zależności od wybranego, płatnego rozszerzenia holowania do limitu 600 km lub 1000 km lub 1500 km, w przypadku zdarzeń powstałych za granicą, z zastrzeżeniem § 15 ust. 5.

Możliwość odpłatnego rozszerzenia limitu holowania za granicą w wariantcie Superior dotyczy pojazdów osobowych i terenowych oraz motocykli, motorowerów i skuterów, o ile nie umówiono się inaczej.

Limit kilometrowy holowania we wszystkich wariantach liczony jest od miejsca zdarzenia 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,

- 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 § 10 ust. 1 pkt 3 lit. c,
  - 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 tabeli nr 2 dla wariantu Premium i tabeli nr 3 dla wariantu Superior 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,
  - dostarczenie paliwa** 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 jeden raz w okresie ubezpieczenia w wariantcie Premium i dwa razy w wariantcie Superior,
  - złomowanie pojazdu** – realizowane jest na pisemny wniosek właściciela pojazdu, w przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego za granicą.
2. 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 w ramach limitów określonych w § 15 ust. 3 w terminie do 30 dni po przedłożeniu oryginalnych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty – w przeliczeniu na PLN wg średniego kursu NBP z dnia wydania decyzji o wypłacie.

## Pomoc w podróży

### § 11

- Pomoc w podróży polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów (dla poszczególnych wariantów assistance i do wysokości limitów określonych odpowiednio w tabelach 1, 2 i 3) następujących świadczeń assistance:
  - nocleg w hotelu trzygwiazdkowym** dla Kierowcy i Pasażerów wraz z dojazdem do niego, na okres naprawy pojazdu lub w przypadku jego kradzieży, licząc od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, o ile doszło do niego w odległości większej niż 100 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,
  - wynajem oraz podstawienie lub/odebranie pojazdu zastępczego**. CAA organizuje i pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego w ramach lokalnych możliwości i dostępności pojazdów. 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 klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym co ubezpieczony pojazd zgodnie z wykupionym wariantem ubezpieczenia określonym w § 6, § 7, § 8. Przy czym CAA nie gwarantuje, że pojazd zastępczy

będzie tak samo wyposażony, o tej samej liczbie miejsc, tych samych funkcjonalnościach i parametrach technicznych pojazdu jak ubezpieczony pojazd. W odniesieniu do jednego zdarzenia przysługuje tylko jeden pojazd zastępczy,

- 3) **kontynuacja podróży albo powrót do miejsca zamieszkania** – organizacja i pokrycie kosztów podróży Kierowcy i Pasażerów pojazdu wraz z przewożonym bagażem wszystkich Ubezpieczonych do miejsca docelowego może być zorganizowany:
    - 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 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, § 7, § 8,
  - 4) **przewóz i opieka nad dziećmi, które nie ukończyły 18 lat, będącymi pasażerami ubezpieczonego pojazdu.** CAA zorganizuje transport dzieci pozostawionych bez opieki, które podróżowały wraz z kierowcą ubezpieczonego pojazdu, do miejsca wskazanego przez ich przedstawiciela ustawowego, w sytuacji, gdy nastąpił nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie powodujące hospitalizację lub śmierć kierowcy,
  - 5) **zmiennik kierowcy**, gdy kierowca ubezpieczonego pojazdu w wyniku wypadku pojazdu, doznał nieszczęśliwego wypadku, nagłego zachorowania, 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 w szpitalu hospitalizowanego kierowcy lub pasażera,
  - 7) **telefoniczna pomoc tłumacza** 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** – załatwienie wszelkich formalności i pokrycie kosztów związanych z przewiezieniem zwłok lub prochów w przypadku 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

### § 12

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 Rzeczypospolitej Polskiej, 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. Przyznanie poszkodowanemu świadczeń na podstawie umowy ubezpieczenia AutoAssistance, nie przesądza o odpowiedzialności Towarzystwa za skutki wypadku/kolizji.

## Pomoc dla zwierząt

### § 13

Pomoc dla zwierząt obejmuje zorganizowanie i pokrycie (do wysokości określonych w tabelach 1 - 3 limitów i odpowiednio do wybranego przez ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia) kosztów następujących świadczeń:

- 1) **przewóz zwierzęcia** z miejsca zdarzenia do innego opiekuna – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewiezienia zwierzęcia 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 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 przychodni, 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) **utyliczacja zwłok zwierzęcia** – zorganizowanie utylizacji zwłok zwierzęcia, które poniosło śmierć w wyniku wypadku pojazdu, z wyłączeniem kosztów tej usługi.

## Pomoc przy uszkodzeniu opony

### § 14

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

- 1) **pomoc informacyjna** – świadczenie usług w zakresie przekazania danych teled adresowych:
  - a) zakładów wulkanizacyjnych,
  - b) sklepów z oponami,
  - c) punktów przechowywania opon,
- 2) **pomoc przy zmianie koła** – zorganizowanie i pokrycie kosztów:
  - a) wymiany na miejscu zdarzenia koła, w którym została uszkodzona opona lub dętka, na sprawne koło zapasowe będące na wyposażeniu ubezpieczonego pojazdu, bez konieczności holowania do warsztatu,
  - b) użycia zestawu naprawczego będącego na wyposażeniu pojazdu,
- 3) **holowanie do najbliższego zakładu wulkanizacyjnego** – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania ubezpieczonego pojazdu do wskazanego przez CAA serwisu, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia, jeżeli wymiana koła lub kół w miejscu zdarzenia, w ocenie przedstawiciela CAA nie będzie możliwa,
- 4) **naprawa opony w wulkanizacji** – pokrycie kosztów naprawy lub wymiany uszkodzonego ogumienia w takim stopniu, że dokonanie naprawy jest technologicznie możliwe i ekonomicznie uzasadnione w serwisie wskazanym przez CAA, po uprzednim holowaniu pojazdu zgodnie z punktem 3). Towarzystwo nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony.



## Suma ubezpieczenia i limity

### § 15

1. Limity i sumy ubezpieczenia określone w § 6, § 7, § 8 stanowią odpowiednio dla każdego wariantu ubezpieczenia górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa.
2. 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 umowie ubezpieczenia, która została zawarta z najwyższym wariantem (limitami oraz sumą ubezpieczenia).
3. W sytuacji wskazanej w § 10 ust. 2, 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:
  - 1) STANDARD – 400 PLN w Polsce,
  - 2) PREMIUM – 1000 PLN w Polsce i 400 EUR w Europie,
  - 3) SUPERIOR – 2000 PLN w Polsce i 600 EUR w Europie.
4. We wszystkich wariantach ubezpieczenia, w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym, przysługuje wyłącznie jedno świadczenie holowania właściwe ze względu na miejsce wystąpienia zdarzenia. W wariantach Premium i Superior limity kilometrowe holowania obowiązujące w Polsce i za granicą nie łączą się w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym. Przekroczenie granicy RP w trakcie realizacji świadczenia holowania, nie powoduje możliwości wykorzystania kolejnego limitu kilometrowego.
5. Holowanie pojazdu w przypadku awarii lub unieruchomienia pojazdu przysługuje na trzy zdarzenia zaistniałe na terytorium RP i dwa zdarzenia mające miejsce poza granicą RP, w jednym okresie ubezpieczenia.

## Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa

### § 16

1. 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 § 10 ust. 2, oraz § 15 ust. 3.
2. 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.
3. Towarzystwo może nie ponosić odpowiedzialności i jest zwolnione ze zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z zajęciem zdarzenia objętego ochroną AutoAssistance, gdy działał on bez uprzedniego porozumienia z CAA lub nie dopełnił obowiązku zgłoszenia zdarzenia objętego ochroną AutoAssistance zgodnie z postanowieniem § 28 ust. 1 pkt 1., o ile miało to wpływ na zaistnienie szkody lub jej wysokość.

### § 17

1. Towarzystwo nie organizuje i nie pokrywa kosztów świadczeń wymienionych w OWU, jeżeli:
  - 1) awaria lub wypadek zaistniał przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
  - 2) Ubezpieczony w sytuacji, o której mowa w § 28 ust. 2 nie przedstawi na żądanie przedstawiciela CAA, przed uzyskaniem pomocy, danych pozwalających na skuteczną identyfikację zawartej umowy ubezpieczenia AutoAssistance,
  - 3) udzielenie świadczeń zostało uniemożliwione przez działanie sił wyższych, takich jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awaria urządzeń telekomunikacyjnych lub ich brak.
2. 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.
3. 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.

4. Ponadto Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia spowodowane:
  - 1) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
  - 2) katastrofą nuklearną lub działaniami radioaktywnymi, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, epidemią lub pandemią,
  - 3) samookaleczeniem lub samobójstwem Ubezpieczonego,
  - 4) utrzymywaniem pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacją niezgodną z zaleceniami producenta oraz kosztów stąd wynikających,
  - 5) uczestnictwem Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
  - 6) spowodowane 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,
  - 7) 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.
5. Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa, o ile nie umówiono się inaczej, nie są objęte pojazdy:
  - 1) wykorzystywane do odpłatnego przewozu osób lub zarejestrowane jako taksówki (TAXI),
  - 2) wykorzystywanych do odpłatnego przewozu przesyłek kurierskich i ekspresowych,
  - 3) wykorzystywane do nauki lub treningu jazdy,
  - 4) wykorzystywane do wynajmu przez wypożyczalnie samochodów lub wynajmu pojazdu innym podmiotom,
  - 5) świadczące usługi holownicze,
  - 6) świadczące usługi transportowe,
  - 7) służące do przewozu materiałów niebezpiecznych,
  - 8) służące jako rekwizyty,
  - 9) używane w rajdach, wyścigach, jazdach treningowych i konkursowych oraz próbach i jazdach szybkościowych,
  - 10) pojazd nie posiadał 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,
  - 11) niezarejestrowane lub nieposiadające ważnego dowodu rejestracyjnego, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązują wymóg rejestracji.
6. Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa nie są objęte osoby przewożone za opłatą oraz autostopowicze.
7. Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte zdarzenia polegające na:
  - 1) unieruchomieniu pojazdu wskutek jego przeładowania,
  - 2) 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.

### § 18

1. Towarzystwo nie pokrywa kosztów:
  - 1) naprawy pojazdu w warsztatach,
  - 2) konserwacji i eksploatacji pojazdu, w tym kosztów paliwa i części zamiennych,
  - 3) badań technicznych pojazdu, opłat za prom, opłat celnych i drogowych, mandatów, dodatkowych ubezpieczeń,
  - 4) zakupu lub dorobienia kluczyków albo sterowników pojazdu oraz zakupu kół, opon, dętek, albo zestawu naprawczego koła,
  - 5) osobnego transportu ładunku przewożonego w pojeździe lub ciągniętej przez pojazd przyczepy,
  - 6) transportu zwierząt, z zastrzeżeniem § 13,
  - 7) płatnego nadbagażu,
  - 8) żywienia w trakcie podróży,
  - 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 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.

## Zawarcie umowy ubezpieczenia

### § 19

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. Zawarcie umowy ubezpieczenia AutoAssistance może nastąpić tylko jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów (OC), ubezpieczenia dobrowolnego autocasco (AC) lub ubezpieczenia dobrowolnego autocasco Mini (AC Mini) na ten sam pojazd, o ile nie umówiono się inaczej.
3. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy, o ile strony nie umówiły się inaczej.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia Towarzystwo potwierdza wniosko-polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia.
5. 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 TUV „TUV””,
  - 2) zapoznanie się oraz akceptacja przez Ubezpieczającego *Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUV”*.
6. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość następuje z chwilą opłacenia należnej składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty.

### § 20

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.

### § 21

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 przedstawienia 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

### § 22

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od wariantu ubezpieczenia, rodzaju 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.

### § 23

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.
4. W przypadku płatności składki ubezpieczeniowej przelewem bankowym – za dzień zapłaty uważa się dzień 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.
5. 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.

### § 24

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 udokumentowaniu tytułu do rozwiązania umowy ubezpieczenia stosownie do postanowienia zawartego w § 27.
3. Wysokość składki ubezpieczeniowej podlegającej zwrotowi wynosi 1/365 kwoty składki rocznej za każdy dzień niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
4. 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.
5. 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 § 26 ust. 3, zobowiązany jest do zapłacenia składki ubezpieczeniowej ustalonej proporcjonalnie za każdy dzień, w którym Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

## Czas trwania odpowiedzialności Towarzystwa

### § 25

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres 12 miesięcy zgodny z okresem ubezpieczenia OC lub ubezpieczenia AC lub ubezpieczenia AC Mini, z zastrzeżeniem ust. 2. oraz § 19 ust. 3.
2. W wariantach Premium i Superior umowa ubezpieczenia 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. 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, chyba że umówiono się inaczej, z zastrzeżeniem ust. 4.



4. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 19 ust. 6.
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, niezaplacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności Towarzystwa, o ile po upływie oznaczonego w dokumencie ubezpieczenia terminu płatności raty, Towarzystwo wezwało Ubezpieczającego do zapłaty z zastrzeżeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

## § 26

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 § 24 ust. 5.

## § 27

Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu, a odpowiedzialność Towarzystwa kończy się:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia,
- 2) w wariantcie Standard – w przypadku ustania odpowiedzialności Towarzystwa z tytułu ubezpieczenia OC, AC lub AC Mini,
- 3) w wariantcie Premium i Superior – 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 § 25 ust. 5 oraz w § 26 ust. 2,
- 5) z dniem doręczenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia w przypadku określonych w § 26 ust. 1,
- 6) z dniem doręczenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 26 ust. 3, a w przypadku wysłania oświadczenia o odstąpieniu 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 § 26 ust. 3.

## Obowiązki Ubezpieczonego w razie zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

### § 28

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) zgłosić zdarzenie niezwłocznie po wystąpieniu, ale nie później niż **12 godzin** 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 zamieszczonym 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) numer i okres ważności dokumentu ubezpieczenia oraz wykupiony wariant ubezpieczenia,
    - e) dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i numer telefonu, pod którym CAA może się skontaktować z Ubezpieczonym lub jego przedstawicielem,
    - f) 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 niezgodnie 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 paragrafie § 10 ust. 2 oraz § 15 ust. 3 Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami CAA.

### § 29

1. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w § 28, a miało to wpływ na 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, pod rygorem możliwości utraty prawa do korzystania z tych świadczeń.
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 sprawie 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

### § 30

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

### § 31

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 wykonaniem umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną:
  - 1) na piśmie – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów.
3. Reklamacja może być złożona przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
  - 1) na piśmie – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów,
  - 3) na piśmie na innym trwałym nośniku doręczonym jak w punkcie 1), a reklamacje składane pocztą elektroniczną należy przysyłać na adres [reklamacje.osobyprawne@tuw.pl](mailto:reklamacje.osobyprawne@tuw.pl).

### § 32

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 listem poleconym. 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 z 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 lub w każdej jednostce Towarzystwa.

### § 33

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. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejjskiego) Rzecznika Konsumenta.

## Rozwiązywanie sporów

### § 34

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\\_rynk\\_u/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynk_u/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](mailto: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

### § 35

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 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 71/23 z dnia 29 marca 2023 r. oraz Zarządzenie Prezesa Zarządu Towarzystwa Nr 24/23 z dnia 31 marca 2023 r. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 21 kwietnia 2023 r.*