

**INFORMACJA DO OGÓLNYCH WARUNKÓW  
UBEZPIECZENIA "FCA Zakwaterowanie"  
zgodnie z art. 17 Ustawy o działalności  
ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**

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

## Ogólne Warunki Ubezpieczenia „FCA Zakwaterowanie”

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

### § 2. DEFINICJE

1. **Awaria** – każda nagła i niespodziewana awaria mechaniczna, elektryczna, hydrauliczna lub elektroniczna, która powoduje Unieruchomienie Pojazdu, w tym rozładowanie akumulatora. Wyczerpanie baterii w pojazdach elektrycznych nie jest uznawane za awarię, chyba, że bateria nie może zostać naładowana z przyczyn technicznych.
2. **Centrum Operacyjne** – działająca 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu jednostka organizacyjna Ubezpieczyciela zajmująca się czynnościami obsługowymi, której Ubezpieczony (lub inna osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić Zdarzenie Ubezpieczeniowe pod numerem telefonu 22 522 29 60.
3. **Dni Robocze** - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
4. **Kamper** - pojazd rekreacyjny z własnym napędem, przystosowany do mobilnego zakwaterowania.
5. **Kluczyki** – klucz, pilot lub inne urządzenie służące do otwierania lub uruchamiania Pojazdu.
6. **Miejsce Zamieszkania** – adres zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium RP wskazany podczas zgłaszania Zdarzenia Ubezpieczeniowego do Centrum Operacyjnego.
7. **Okres Ochrony Ubezpieczeniowej** – okres, w którym Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej Pojazdom.
8. **Pasażer** – osoba przewożona Pojazdem w czasie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
9. **Pojazd** – samochód osobowy albo samochód ciężarowy, w tym Kamper, marki Abarth, Alfa Romeo, Fiat, Fiat Professional, Jeep, Lancia, o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony.
10. **Pomylenie paliwa** – zatankowanie niewłaściwego paliwa do Pojazdu, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
11. **Problemy z Kluczykami** – zatrząsnięcie lub zgubienie Kluczyków do Pojazdu, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
12. **Przebita(e) opona(y)**: Brak powietrza w jednej lub większej ilości opon, skutkujący unieruchomieniem Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
13. **Ubezpieczający** – FCA Poland sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Michała Grażyńskiego 141, 43-300 Bielsko-Biała, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001044495, NIP: 5470048627, REGON: 070037916.
14. **Ubezpieczony** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania Pojazdem, kierująca Pojazdem w chwili wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, będąca właścicielem lub leasingobiorcą Pojazdu albo wynajmującym Pojazd długoterminowo bądź będąca jego użytkownikiem na okres powyżej 6 miesięcy, a także Pasażerowie. Jest nim również użytkownik Pojazdu, który uległ Awarii lub Wypadkowi nie będąc w ruchu.
15. **Ubezpieczyciel** – AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000189340, NIP 1070000164, REGON 015647690, o kapitale zakładowym spółki macierzystej 18 510 562,50 EUR, wpłaconym w całości, na podstawie zezwolenia udzielonego przez francuski organ nadzoru L’Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), Banque de France.
16. **Umowa** – umowa grupowego ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem, a Ubezpieczającym.
17. **Unieruchomienie** – stan Pojazdu uniemożliwiający jego dalsze użytkowanie na drogach publicznych w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ruchu drogowego w miejscu wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego. Unieruchomieniem nie jest odstawienie Pojazdu do warsztatu naprawczego w celu dokonania napraw wcześniej umówionych, wykonania badań i przeglądów technicznych w tym usuwanie ewentualnych usterek wykrytych w czasie ich trwania oraz montaż dodatkowego wyposażenia.
18. **Usługa Assistance** – określona w niniejszych OWU usługa zakwaterowania w hotelu na czas naprawy Pojazdu.
19. **Wypadek** - każde nagle, nieprzewidziane i niezamierzone zdarzenie, w tym kolizja, uderzenie w nieruchomy lub ruchomy obiekt lub zderzenie, które skutkuje Unieruchomieniem Pojazdu.
20. **Zdarzenie Ubezpieczeniowe** Awaria, Wypadek lub Przebita opona – dla Pojazdów marek Abarth, Jeep, Fiat oraz Fiat Professional , albo Awaria, Wypadek, Przebita opona, Pomylenie paliwa albo Problemy z Kluczykami – dla Pojazdów marki Alfa Romeo i Lancia.

### § 3. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej. Składka jest ustalana i pobierana w złotych w wysokości i w sposób wskazany w Umowie.
2. Wysokość składki zależy od zakresu świadczeń Ubezpieczyciela, zakresu terytorialnego ochrony oraz Okresu Ochrony Ubezpieczeniowej.
3. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.

### § 4. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

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

### § 5. WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA ODNOŚNIE DO PRZYCZYŃ ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

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

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

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

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

1. wszelkimi kosztami poniesionymi bez uprzedniej zgody Ubezpieczyciela lub które nie zostały wyraźnie określone jako objęte ochroną,
2. wszelkimi stratami, kradzieżami, uszkodzeniami, śmiercią, obrażeniami ciała, kosztami lub wydatkami, które nie są bezpośrednio związane ze zdarzeniem, które spowodowało roszczenie Ubezpieczonego,
3. promieniowaniem jonizującym lub skażeniem radioaktywnym pochodzącym z paliwa jądrowego lub odpadów jądrowych powstałych w wyniku spalania paliwa jądrowego,
4. radioaktywnymi, toksycznymi, wybuchowymi lub innymi niebezpiecznymi właściwościami jakiegokolwiek wybuchowego sprzętu jądrowego lub jądrowej części tego sprzętu,
5. wojną, inwazją, działaniami wrogich państw, terroryzmem, działaniami wojennymi (wypowiedzianymi lub niewypowiedzianymi), wojną domową, rebelią, rewolucją, powstaniem, władzą wojskową lub uzurpowaną, zamieszkami lub rozruchami społecznymi,
6. klęskami żywiołowymi, za które uznaje się zdarzenia spowodowane następującymi przyczynami naturalnymi: grad, powódź, burza, huragan, deszcz, deszcz ze śniegiem lub śnieg, wiatr, uderzenie pioruna lub innymi podobnymi zdarzeniami, które zostały oficjalnie uznane przez władze za klęskę żywiołową i które skutkują unieruchomieniem Pojazdu,
7. konsekwencjami używania narkotyków, środków odurzających i podobnych produktów niezleconych medycznie oraz nadużywania alkoholu,
8. konsekwencjami umyślnych działań w odniesieniu do zdarzeń objętych ubezpieczeniem lub konsekwencjami oszustw/negatywnych/nieuczciwych działań, prób samobójczych lub samobójstw,
9. kosztami nieuwzględnionymi w przedstawionych dowodach zakupu,
10. roszczeniami powstałymi w krajach wyłączonych z zakresu terytorialnego lub poza datami obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej,
11. konsekwencjami wypadków zaistniałych podczas imprez, wyścigów lub zawodów motorowych (lub ich testów), gdy Ubezpieczony uczestniczy w nich jako zawodnik,
12. wszelkimi kosztami takimi jak paliwo lub opłaty drogowe,

13. opłatami za specjalistyczną pomoc drogową lub opłatami poniesionymi przez Ubezpieczyciela w przypadku, gdy Pojazd objęty ubezpieczeniem nie jest używany na drodze publicznej w momencie unieruchomienia, a jednocześnie Pojazd nie był dostępny przy użyciu standardowego sprzętu do odzyskiwania,
14. usługami pomocy na torach lub drogach nieprzeznaczonych do jazdy,
15. wszelkimi konsekwencjami utrzymywania Pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub serwisowania go niezgodnie z zaleceniami producenta.
16. Unieruchomieniem Pojazdu spowodowanym systematycznym wycofywaniem Pojazdu przez producenta, czynnościami konserwacyjnymi, kontrolami, montażem akcesoriów,
17. usterką, do usunięcia której Ubezpieczyciel był wzywany w ramach ubezpieczenia, jeśli w ciągu ostatnich 28 dni usterka nie została naprawiona. Obowiązkiem Ubezpieczonego jest upewnienie się, że po naprawach przeprowadzonych przez Ubezpieczyciela na miejscu nastąpiła jak najszybciej trwała naprawa.
18. cyberatakami: wszelkiego rodzaju złośliwe działania, których celem jest gromadzenie, zakłócanie, uniemożliwianie, pogarszanie jakości lub niszczenie zasobów systemu informatycznego lub samych informacji, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu.

## **§ 6. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA DOTYCZĄCE SKUTKÓW ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:

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

## **§ 7. OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej od 1 stycznia 2025 roku do dnia 31 grudnia 2027 r.
2. W przypadku zbycia Pojazdu prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy przechodzą na nowego nabywcę Pojazdu.

## **§ 8. OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO**

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

## **§ 9. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE ZAISTNIENIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

1. Zgłaszając Zdarzenie Ubezpieczeniowe, Ubezpieczony lub inna osoba działająca za jego zgodą, powinien podać:
  - a. imię i nazwisko Ubezpieczonego,
  - b. dane Pojazdu: marka, rok produkcji, numer rejestracyjny, numer VIN,
  - c. dokładne miejsce Unieruchomienia,

- d. numer telefonu, adres mailowy, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
  - e. opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy,
2. Na wniosek Ubezpieczonego, Centrum Operacyjne oddzwoni do Ubezpieczonego na podany numer telefonu.
3. Ubezpieczony powinien na żądanie Ubezpieczyciela okazać prawo jazdy i dowód rejestracyjny Pojazdu.
4. Ubezpieczony powinien współpracować z Ubezpieczycielem podczas realizacji świadczenia – w tym umożliwić Centrum Operacyjnemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielać w tym celu pomocy i wyjaśnień.

#### § 10. USTALENIE I ORGANIZACJA ŚWIADCZENIA

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

#### § 11. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU SKŁADANIA REKLAMACJI

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

##### **Biuro Rzecznika Finansowego**

Ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa  
tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja  
+48 22 333-73-27 - Recepcja  
fax +48 22 333-73-29  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

#### § 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem spełnienia świadczenia przez Ubezpieczyciela roszczenie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości ceny za zorganizowaną i opłaconą przez Ubezpieczyciela Usług Assistance.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

3. Na żądanie Ubezpieczyciela Ubezpieczający, a także Ubezpieczony jest zobowiązany udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając wymaganych przez Ubezpieczyciela informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczeń o ile Ubezpieczający lub Ubezpieczony będą posiadali dostęp do tychże dokumentów.
4. Przy wykonywaniu Umowy prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, spadkobiercy Ubezpieczonego.
6. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
7. Ubezpieczyciel nie udzieli ochrony ubezpieczeniowej ani też nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zapewnienia świadczenia majątkowego w zakresie udzielonej ochrony, jeżeli wypłata odszkodowania lub inne świadczenia majątkowe mogą narazić Ubezpieczyciela na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub restrykcje wprowadzone na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub jakichkolwiek sankcji handlowych i gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, prawa polskiego lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
8. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 1 stycznia 2025 roku.

## Polityka Prywatności

### Zasady ochrony prywatności

**AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce** („my”, „nas”, „nasze”), jest licencjonowanym ubezpieczycielem francuskim działającym w Polsce w formie oddziału. Niniejsze zasady ochrony prywatności wyjaśniają, w jaki sposób i jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane, w jakich celach będą one zbierane i komu będą udostępniane/ujawniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z poniższymi informacjami.

#### 1. Kim jest administrator danych?

Administrator danych to podmiot, który decyduje o przetwarzaniu danych osobowych i odpowiada za ich przechowywanie i wykorzystanie. **AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest właśnie administratorem danych.**

#### 2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Będziemy zbierać i przetwarzać różne rodzaje Państwa danych osobowych, których zakres zależy od Państwa umowy lub zgłoszonej sprawy, zgodnie z poniższym wykazem:

- Nazwisko (w tym nazwisko rodowe), imię (imiona)
- Imiona rodziców
- PESEL
- Adres zameldowania i zamieszkania
- Data urodzenia
- Płeć
- Numer, data wydania, data ważności, organ wydający i rodzaj dokumentu tożsamości
- Numery telefonów
- Adres e-mail
- Informacje o posiadanym prawie jazdy (kategoria, data wydania, data ważności, numer dokumentu)
- Informacje o karcie kredytowej/debetowej i rachunku bankowym
- Numer rejestracyjny pojazdu
- Numer VIN pojazdu
- Numer polisy
- Dane dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia
- Dane o pracodawcy i statusie zatrudnienia
- Obywatelstwo
- Informacje o prowadzonej działalności gospodarczej
- Dane pozyskane w trakcie zgłoszenia oraz likwidacji szkody

W zależności od Państwa umowy lub szkody poprosimy jedynie o dane niezbędne w konkretnym przypadku. Będziemy również zbierać i przetwarzać Państwa „wrażliwe dane osobowe”, tj. dane dotyczące stanu zdrowia oraz dane ze świadectw zgonu.

#### 3. W jaki sposób będziemy uzyskiwać i wykorzystywać Państwa dane osobowe?

Będziemy przetwarzać dane osobowe przekazane nam przez Państwa lub otrzymane przez nas bez Państwa udziału (tj. z placówek medycznych, od Państwa pracodawcy, z Narodowego Funduszu Zdrowia) zgodnie z poniższym wyjaśnieniem i wykazem:

Cel przetwarzania	Czy potrzebujemy Państwa zgody?	Podstawa prawna przetwarzania
Zarządzanie umową, w tym umową ubezpieczenia (np. ustalenie wysokości składki, szacowanie ryzyka ubezpieczeniowego, likwidacja szkód, rozpatrywanie reklamacji)	Nie (z wyjątkiem sytuacji, kiedy nie są Państwo naszym	Art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. a) RODO*, art. 9 ust. 2 lit. g w zw. z art. 41 ust. 1

	klientem, a my nie mamy innej podstawy do przetwarzania Państwa danych).	ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
W celu informowania Państwa lub umożliwienia spółkom z Grupy kapitałowej AWP i wybranym osobom trzecim informowanie Państwa, o produktach i usługach, które naszym zdaniem mogą Państwa zainteresować, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi otrzymywania informacji marketingowych. Preferencje te mogą Państwo zmienić w dowolnym czasie. W razie zmiany decyzji w zakresie preferencji wskazanych powyżej, w tym wycofania zgody na którąkolwiek z powyższych pozycji, należy powiadomić nas klikając na link „Zaprzestań subskrypcji” w każdej wiadomości e-mail z informacjami marketingowymi, lub kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 poniżej.	Tak	Art. 6 ust. 1 lit. a) RODO*, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni naszych produktów i usług).
Wypełnienie obowiązków (np. podatkowych, rachunkowych, administracyjnych) wynikających z przepisów prawa	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
W celu rozłożenia ryzyka poprzez reasekurację lub koasekurację	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego)
W celu ograniczenia ryzyka w zakresie sankcji gospodarczych poprzez weryfikację i zastosowanie innych odpowiednich środków sprawdzających, czy klient lub ryzyko podlegające ubezpieczeniu nie podlega jakimkolwiek ograniczeniom oraz czy umowa nie narusza żadnych sankcji gospodarczych, poprzez cykliczne kontrole ubezpieczonych i klientów, a także – na etapie likwidacji szkody – poprzez przeprowadzenie analizy pod względem obowiązywania sankcji finansowych w odniesieniu do ubezpieczonego oraz, w stosownych wypadkach, beneficjenta przed wypłatą odszkodowania lub świadczenia	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO*
W celu zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest zapobieganie przestępstwom ubezpieczeniowym i obrona przed nadużyciami)
W celu badania satysfakcji klienta	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest badanie jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług)
W celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami	Nie	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO* (naszym prawnie uzasadnionym interesem jest możliwość ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami)

Na cele określone powyżej, nie wymagamy Państwa wyraźnej zgody (z wyjątkiem niektórych sytuacji, kiedy podają Państwo dane dotyczące stanu zdrowia lub nie są Państwo naszym klientem), dane są bowiem przetwarzane w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Będziemy wymagać Państwa danych osobowych w wypadku zamiaru nabycia naszych produktów i usług lub likwidacji zgłoszonej szkody. Jeżeli nie zechcą Państwo przekazać nam tych danych, możemy nie być w stanie udostępnić produktów i usług, o które się Państwo zwrócą lub które Państwa interesują, bądź dostosować naszej oferty do Państwa indywidualnych potrzeb, lub zlikwidować zgłoszonej przez Państwa szkody.

W przypadku ofert ubezpieczenia, gdzie stosowany jest elektroniczny kalkulator wysokości składki (np. na dedykowanej do tego celu stronie www) będziemy podejmować w Państwa sprawie decyzje również w sposób zautomatyzowany, tzn. bez wpływu człowieka. Czynniki, jakie będziemy brać pod uwagę to stan zdrowia oraz docelowy kraj podróży.

Podczas podejmowania tej decyzji będziemy wykorzystywać tzw. profilowanie. Oznacza to, że będziemy oceniać podane przez Państwa informacje (np. dotyczące stanu zdrowia, daty urodzenia, długości i celu pobytu) i przyporządkowywać je do odpowiednich profili tworzonych na podstawie posiadanych przez nas danych statystycznych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji mają Państwo prawo do jej zakwestionowania, uzyskania jej uzasadnienia, do przedstawienia nam własnego stanowiska lub przeanalizowania Państwa sytuacji i podjęcia decyzji przez naszego pracownika.

#### 4. Kto będzie mieć dostęp do danych osobowych?

Zapewnimy, aby Państwa dane osobowe były przetwarzane w sposób zgodny z celami wskazanymi powyżej.

We wskazanych powyżej celach Państwa dane osobowe mogą być ujawniane następującym osobom trzecim będącym administratorami danych: organom publicznym, innym spółkom z Grupy AWP, innym ubezpieczycielom, koasekuratorom, reasekuratorom, pośrednikom i agentom ubezpieczeniowym oraz bankom.

We wskazanych powyżej celach możemy również udostępniać Państwa dane osobowe następującym podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie: innym spółkom z Grupy AWP, konsultantom technicznym, specjalistom, prawnikom, likwidatorom szkód, serwisantom, lekarzom i innym podwykonawcom świadczącym usługi na rzecz AWP w celu realizacji działań (zgłoszenia szkód, obsługa informatyczna, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami, likwidacja szkody, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) oraz podmiotom i sieciom świadczącym usługi reklamowe w celu przesyłania Państwu informacji marketingowych, na jakie zezwalają przepisy krajowego prawa, zgodnie z Państwa preferencjami dotyczącymi komunikacji. Bez Państwa zgody nie udostępniemy Państwa danych osobowych niepowiązanym osobom trzecim na ich własne cele marketingowe.

Ponadto możemy udostępniać Państwa dane osobowe w następujących przypadkach:

- w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa, majątku zapasów (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub
- w celu wypełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w tym odpowiedniemu rzecznikowi praw, w razie złożenia przez Państwa skargi dotyczącej produktu lub usługi, którą Państwu sprzedaliśmy.

## 5. Gdzie będą przetwarzane dane osobowe?

Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub poza nim przez podmioty wskazane w pkt 4, z zastrzeżeniem ograniczeń umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych. Nie ujawnimy Państwa danych osobowych osobom, które nie są uprawnione do ich przetwarzania.

Przekazanie Państwa danych osobowych w celu ich przetwarzania przez inną spółkę z Grupy kapitałowej, do której należy AWP, poza EOG będzie się każdorazowo odbywać zgodnie z zatwierdzonymi wiążącymi regułami korporacyjnymi (BCR), które zapewniają odpowiednią ochronę danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z tej grupy kapitałowej. BCR oraz wykaz spółek należących do Grupy, które są zobowiązane do ich stosowania, można znaleźć na stronie: [www.mondial-assistance.pl](http://www.mondial-assistance.pl). W wypadku, gdy nie będą miały zastosowania BCR Grupy, podejmiemy odpowiednie kroki, aby zapewnić należyłą ochronę Państwa danych osobowych przekazywanych poza EOG, na takim samym poziomie jaki jest zapewniany w EOG. Jeżeli są Państwo zainteresowani zabezpieczeniami stosowanymi przez nas w wypadku przekazywania danych poza EOG (np. standardowe klauzule umowne), prosimy o kontakt z nami w sposób opisany w pkt 9.

## 6. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w odniesieniu do danych osobowych?

O ile dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze (administratorach) danych, podmiocie (podmiotach) przetwarzającym (przetwarzających) oraz podmiotach, którym mogą one być ujawnione;
- wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody;
- aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe;
- usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej;
- żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionują Państwo prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość;
- uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; oraz
- złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Mogą Państwo korzystać z tych praw kontaktując się z nami w sposób opisany w pkt 9 z podaniem imienia i nazwiska, adresu e-mail i przedmiotu żądania. Mogą Państwo również złożyć wniosek o dostęp do danych wypełniając Formularz Wniosku o Dostęp do Danych dostępny na stronie internetowej: <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/dane.aspx>.

## 7. Jak można wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?

Jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy, przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas danych osobowych lub żądania, abyśmy zaprzestali ich przetwarzania (w tym na potrzeby marketingu bezpośredniego). Po otrzymaniu takiego żądania zaprzestaniemy dalszego przetwarzania Państwa danych osobowych, chyba że dopuszczają to obowiązujące przepisy.

W ten sam sposób mogą Państwo korzystać z innych praw wskazanych w pkt 6.

## 8. Jak długo przechowujemy dane osobowe?

Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe przez 6 lat od daty ustania lub rozwiązania umowy lub stosunku ubezpieczenia lub daty zakończenia postępowania w sprawie likwidacji szkody lub rozpatrzenia Państwa reklamacji. 6-letni okres wynika z ustalonego w Polsce okresu przedawnienia roszczeń oraz konieczności archiwizacji dokumentów zgodnie z ustawą o rachunkowości

Nie będziemy przechowywać Państwa danych osobowych dłużej niż jest to konieczne, i będziemy je przechowywać jedynie w celach, w których je uzyskaliśmy.

#### **9. Jak można się z nami skontaktować?**

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Państwa danych osobowych, można się z nami skontaktować listownie pod adresem:

**AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce**  
**ul. Konstruktorska 12**  
**02-673 Warszawa**

Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:

#### **Inspektor Ochrony Danych**

**AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce**  
**ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa**  
E-mail: [iodopl@mondial-assistance.pl](mailto:iodopl@mondial-assistance.pl)

Można również skontaktować się z nami za pomocą Formularza Wniosku o Dostęp do Danych dostępnego na stronie internetowej: <http://www.mondial-assistance.pl/biznes/dane.aspx>.

#### **10. Jak często aktualizujemy zasady ochrony prywatności?**

Niniejsze zasady ochrony prywatności są regularnie przeglądane i aktualizowane. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej [www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx](http://www.mondial-assistance.pl/biznes/Dane.aspx) dostępna była zawsze ich aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. Ostatnia aktualizacja niniejszej informacji na temat zasad ochrony prywatności miała miejsce w dniu **31.03.2023 r.**

*\*RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).*