



KARTA PRODUKTU

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym przygotowanym przez Europ Assistance spółkę akcyjną prawa francuskiego (dalej: Europ Assistance) i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie oraz pomóc Klientowi w zrozumieniu podstawowych parametrów ubezpieczenia. Dokumentem wiążącym są Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pomoc rowerowa”, zwane dalej „OWU”.

Decyzję o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z całą dokumentacją ubezpieczeniową, w tym przede wszystkim z OWU „Pomoc rowerowa”, w których znajdują się szczegółowe informacje o zasadach udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie są niezrozumiałe należy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w tym zakresie przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia.

Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia



Centrum Alarmowe:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.



Ubezpieczyciel

Europ Assistance S.A.



Ubezpieczający

Podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność do czynności prawnych), zawierający Umowę ubezpieczenia i zobowiązany do opłacenia składki;



Ubezpieczony

Osoba fizyczna uprawniona do świadczeń assistance zgodnie z zawartymi Umowami ubezpieczenia;



Typ umowy ubezpieczenia

Umowa grupowego lub indywidualnego ubezpieczenia

Zakres ochrony ubezpieczeniowej - Ubezpieczenie obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

- I. Ubezpieczenie Assistance „Pomoc rowerowa” (§ 8 OWU)
- II. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (§ 10 OWU)
- III. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (§ 12 OWU)
- IV. Ubezpieczenie roweru – odszkodowanie z tytułu kradzieży roweru (§ 13 OWU)
- V. Serwis informacyjny (§ 9 OWU)

Świadczenia Ubezpieczyciela

- I. **Pomoc rowerowa:**
 1. W przypadku uszkodzenia roweru lub Awarii roweru Ubezpieczony uprawniony jest do następującego świadczenia: **transport roweru**.
 2. W przypadku uszkodzenia Roweru Ubezpieczony uprawniony jest do następującego świadczenia: **zwrot kosztów naprawy roweru**.

3. W przypadku wystąpienia Nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony uprawniony jest do następującego świadczenia: **transport medyczny, organizacja i pokrycie kosztów wizyty u lekarza specjalisty, wizyta pielęgniarki, organizacja operacji szpitalnej, rehabilitacja, wizyta u psychologa, implantologia i protetyka**.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 8 OWU

II. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków:

1. Przedmiotem ubezpieczenia są **następstwa Nieszczęśliwych wypadków** w postaci uszkodzenia ciała lub śmierci Ubezpieczonego.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są następstwa tych Nieszczęśliwych wypadków, które wydarzyły w związku z użytkowaniem roweru na terenie RP.
3. Ubezpieczyciel wypłaca następujące rodzaje świadczeń:
 - a) na wypadek śmierci w wyniku Nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła w okresie 6 miesięcy od daty Nieszczęśliwego wypadku - w wysokości 50 % sumy ubezpieczenia następstw Nieszczęśliwych wypadków,
 - b) na wypadek trwałego inwalidztwa -określony w poniższej Tabeli Trwałego Inwalidztwa procent sumy ubezpieczenia następstw Nieszczęśliwych wypadków.

Tabela Trwałego Inwalidztwa

RODZAJ TRWAŁEGO INWALIDZTWA	% SUMY UBEZPIECZENIA NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW
Całkowita utrata kończyny górnej w obrębie barku lub ramienia	80
Całkowita utrata kończyny górnej w obrębie łokcia lub przedramienia	60
Całkowita utrata ręki	50
Całkowita utrata palców II, III, IV, V ręki	7 -za każdy palec
Całkowita utrata kciuka	22
Całkowita utrata kończyny dolnej w obrębie stawu biodrowego lub kości udowej	75
Całkowita utrata kończyny dolnej w obrębie stawu kolanowego, podudzia lub stawów skokowych	60

RODZAJ TRWAŁEGO INWALIDZTWA	% SUMY UBEZPIECZENIA NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW
Całkowita utrata stopy	40
Całkowita utrata palców stopy II, III, IV, V	4 -za każdy palec
Całkowita utrata palucha	15
Całkowita utrata wzroku w jednym oku	50
Całkowita utrata wzroku w obu oczach	100
Całkowita utrata słuchu w jednym uchu	30
Całkowita utrata słuchu w obu uszach	50
Całkowita utrata małżowiny usznej	15
Całkowita utrata nosa	20
Całkowita utrata zębów stałych	2 -za każdy ząb, 20 maksymalnie z tytułu utraty zębów
Całkowita utrata obu nerek	75
Całkowita utrata śledziony	20
Całkowita utrata jednej nerki	35
Całkowita utrata obu nerek	75
Całkowita utrata macicy	40
Całkowita utrata jajnika lub jądra	20
Całkowita utrata mowy	100
Porażenie lub niedowład co najmniej dwóch kończyn poniżej 3 stopnia w skali Lovette'a	100

Szczegóły dotyczące powyższego ubezpieczenia znajdują się w § 10 OWU

III. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej:

- Przedmiotem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej jest **odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego wobec osób trzecich za szkody na osobie lub na mieniu**, wynikające z czynów niedozwolonych dokonanych przez Ubezpieczonego w związku z użytkowaniem roweru.
- Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego za szkody wyrządzone na terytorium RP.

Szczegóły dotyczące powyższego ubezpieczenia znajdują się w § 12 OWU

IV. Ubezpieczenie roweru:

- Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko **kradzieży z włamaniem Roweru**.

Szczegóły dotyczące powyższego ubezpieczenia znajdują się w § 13 OWU

V. Serwis informacyjny:

- Centrum Alarmowe na życzenie Ubezpieczonego udziela informacji w zakresie: **adresów i godzin otwarcia sklepów rowerowych oraz serwisów, literatury rowerowej, szkoleń, wypożyczalni rowerowych, imprez i targów rowerowych**.

Szczegóły dotyczące powyższego świadczenia znajdują się w § 9 OWU

Składka ubezpieczeniowa

Składka płatna jest jednorazowo z góry. Do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym Europ Assistance S.A. udziela ochrony ubezpieczeniowej, zobowiązany jest Ubezpieczający.

Suma ubezpieczenia

- Poniższa tabela określa limity oraz sumę ubezpieczenia dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego

Tabela 1.

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia/limity świadczeń
Ubezpieczenie Assistance	
Transport roweru (2 razy w okresie ubezpieczenia)	do 50 km od miejsca zdarzenia
Koszty naprawy roweru (1 raz w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN
Transport medyczny (2 razy w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN
Wizyta u lekarza specjalisty (2 razy w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN
Wizyta pielęgniarki (1 raz w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN
Organizacja operacji szpitalnej	Tylko organizacja
Rehabilitacja (1 raz w okresie ubezpieczenia)	1 500 PLN
Wizyta u psychologa (1 raz w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN
Implantologia i protetyka (1 raz w okresie ubezpieczenia)	5 000 PLN
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków	20 000 PLN
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej	10 000 PLN
Ubezpieczenie roweru – odszkodowanie z tytułu kradzieży roweru (1 raz w okresie ubezpieczenia)	1 000 PLN

- Limity na świadczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego zdarzenia.

Okres ochrony ubezpieczeniowej

- Umowę ubezpieczenia zawiera się na czas określony w polisie.
- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej.
- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do Ubezpieczonego wygasa:
 - z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia,
 - z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie,
 - z dniem śmierci Ubezpieczonego.

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

- Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe poza terytorium RP.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek:
 - umyślnego lub rażąco niedbałego działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego lub umyślnego działania lub zaniechania osoby, za którą ponosi on odpowiedzialność jak za działania własne,
 - wojny, działań wojennych, konfliktów zbrojnych lub aktywnego udziału Ubezpieczonego w zamieszkach i rozruchach, zamachu stanu, aktach terroru,
 - uczestnictwa Ubezpieczonego w zakładach, grach hazardowych, choroby psychicznej, niepełnosprawności intelektualnej lub zaburzeń psychicznych Ubezpieczonego oraz ich skutków, a ponadto ataku konwulsji, epilepsji,
 - popęśnienia albo usiłowania popęśnienia samobójstwa przez Ubezpieczonego,
 - kierowania rowerem bez ważnej karty rowerowej przez osobę, która nie ukończyła 18 lat
 - pozostawiania Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków

- odurzających, substancji psychotropowych oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii) lub leków o podobnym działaniu,
- h) czynności związanych z wykonywaniem przez Ubezpieczonego pracy zarobkowej.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada również za szkody będące następstwem:
 - a) uprawiania sportów wysokiego ryzyka,
 - b) wyczynowego uprawiania sportu,
 - c) będące następstwem użytkowania Roweru niezgodnie z jego przeznaczeniem.
 4. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty wynikające z powtarzających się Awarii roweru, będących następstwem nieusunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyn.
 5. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są koszty powstałe w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
 6. W przypadku następstw Nieszczęśliwych wypadków ochroną ubezpieczeniową nie są również objęte szkody powstałe w wyniku:
 - a) świadomego samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę Ubezpieczonego,
 - b) udzielenia Ubezpieczonemu świadczeń zdrowotnych, które nie były związane z leczeniem następstw Nieszczęśliwego wypadku lub nie zostały zlecone przez lekarza,
 - c) zatrucia substancjami stałymi lub płynnymi, które wniknęły do organizmu drogą pokarmową,
 - d) choroby zawodowej oraz innej choroby, nawet jeśli ich objawy wystąpiły nagle lub ujawniły się po zejściu Nieszczęśliwego wypadku, zakłócenia ciąży i porodu, jeżeli nie stanowią Nieszczęśliwego wypadku w rozumieniu OWU.
 7. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polegająca na organizacji usług pomocy medycznej nie ma charakteru ubezpieczenia zdrowotnego i jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej jest związana z:
 - a) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego,
 - b) rekonwalescencją Ubezpieczonego lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone,
 - c) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej,
 - d) ze skutkami działania materiałów rozszczepialnych.
 8. Umową ubezpieczenia nie są objęte roszczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej w związku ze szkodami:
 - a) wyrządzonymi osobom bliskim,
 - b) za które osoba objęta ochroną ubezpieczeniową jest odpowiedzialna wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej wynikającej z ustawy (z tytułu czynów niedozwolonych),
 - c) polegającymi na pogorszeniu się właściwości przedmiotu wskutek jego zużycia, będącego wynikiem normalnej eksploatacji,
 - d) obejmującymi utracone korzyści,
 - e) powstałymi wskutek utraty lub uszkodzenia mienia należącego lub używanego przez Ubezpieczonego.
 9. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje odszkodowań lub nawiązek orzekanych w oparciu o przepisy prawa karnego lub prawa wykroczeń.
 10. W przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczyciel nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową roszczeń:
 - a) nieprzekraczających 400 złotych i każde świadczenie z tytułu Umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pomniejszone jest o taką kwotę (franszyza redukcyjna),
 - b) wysuwanych wzajemnie przez osoby objęte Umową ubezpieczenia, jak również przez osoby bliskie osobom objętym Umową ubezpieczenia,
 - c) polegających na zapłacie kar pieniężnych, kar umownych, grzywnien sądowych i administracyjnych, podatków oraz należności publicznoprawnych.
- działań we własnym zakresie) skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: +48 (22) 444 60 00 czynnym całą dobę, dostępnym z telefonów komórkowych i stacjonarnych oraz podać następujące informacje:
- 1) numer polisy,
 - 2) imię i nazwisko,
 - 3) datę urodzenia,
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą przez niego wyznaczoną,
 - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
 - 6) wszelkie inne informacje niezbędne do realizacji świadczeń.
2. Ponadto Ubezpieczony powinien:
- 1) udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela,
 - 2) podać okoliczności zdarzenia, zebrać i zabezpieczyć dowody ustalające okoliczności zdarzenia,
 - 3) użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zmniejszenia szkody oraz niedopuszczenia do jej zwiększenia,
 - 4) udzielić specjalistie lub lekarzowi przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - 5) nie powierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Ubezpieczyciel innym osobom, chyba że Centrum Alarmowe wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
 - 6) podjąć współpracę oraz umożliwić Ubezpieczycielowi dokonanie czynności niezbędnych w celu ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia,
 - 7) w przypadku utraty Roweru w wyniku Kradzieży z włamaniem niezwłocznie powiadomić policję o szkodzie,
 - 8) w przypadku dochodzenia roszczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia NNW poddania się badaniom lekarskim w zakresie określonym przez Centrum Alarmowe i przeprowadzonych przez lekarzy wskazanych przez Centrum Alarmowe, w celu określenia stanu zdrowia lub ustalenia trwałego inwalidztwa. Koszty przeprowadzenia tych badań ponosi Centrum Alarmowe,
 - 9) w przypadku dochodzenia roszczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia NNW do zabezpieczenia dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, opisu przebiegu leczenia z wynikami badań (diagnozę lekarską) uzasadniających konieczność udzielenia niezwłocznej pomocy, a także innych dokumentów związanych z zaistniałym zdarzeniem.
3. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregośkolwiek z postanowień określonych w ust. 1 i 2, Ubezpieczyciel może odmówić organizacji lub odpowiednio zmniejszyć świadczenia określone w § 7 i w § 8, o ile naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
 4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego, czy na podstawie przekazanych przez niego informacji, uzasadnione jest zlecenie wykonania usługi, świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance, a w razie decyzji pozytywnej – zleca wykonanie takiej usługi.
 5. Jeżeli brak jest podstaw do wykonania usługi świadczonej w ramach ubezpieczenia assistance lub może być ona świadczona w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 1. Ubezpieczonemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania usługi.
 6. W celu wypłaty świadczenia pieniężnego lub zwrotu poniesionych kosztów poniesionych z tytułu naprawy Roweru bądź Kradzieży z włamaniem Roweru, Ubezpieczony zobowiązany jest przesłać wniosek do Centrum Alarmowego na adres:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Zespół ds. Likwidacji Szkód
ul. Wołoska 5
02-675 Warszawa
refundacje@europ-assistance.pl

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

1. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie:
 - a) 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli Ubezpieczający jest osobą fizyczną,
 - b) 7 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli Ubezpieczający jest przedsiębiorcą.
2. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
3. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel ponosił odpowiedzialność ubezpieczeniową.
4. Z tytułu odstąpienia od Umowy ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.

Zasady i tryb zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, Ubezpieczony powinien niezwłocznie (przed podjęciem jakichkolwiek

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Zespół ds. Likwidacji Szkód
ul. Wołoska 5
02-675 Warszawa
refundacje@europ-assistance.pl

- 1) Wniosek, o którym mowa powyżej, powinien zawierać:
 - a. imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - b. numer polisy,
 - c. datę urodzenia,
 - d. numer rachunku bankowego, na który ma być wypłacone świadczenie pieniężne.
- 2) Do wniosku Ubezpieczony powinien w szczególności załączyć:
 - a. w przypadku zwrotu kosztów naprawy roweru:
 - I. wystawioną przez serwis rowerowy fakturę VAT lub rachunek albo
 - II. zaświadczenie serwisu rowerowego o braku możliwości naprawy Roweru,
 - III. zdjęcia uszkodzonego Roweru,
 - IV. dokument wystawiony przez serwis rowerowy, określający jakie usługi naprawcze wykonał serwis rowerowy,
 - V. kopię protokołu Policji dot. wypadku albo oświad-

czenie dot. wypadku złożonego przez Ubezpieczonego oraz innego uczestnika tego wypadku, w wyniku którego został uszkodzony Rower Ubezpieczonego.

- b. odszkodowania z tytułu Kradzieży z włamaniem Roweru:
 - I. fakturę lub rachunek zakupu roweru umożliwiający określenie wartości utraconego roweru,
 - II. kopię protokołu Policji poświadczającą Kradzież z włamaniem, w wyniku którego został skradziony Rower.

7. W przypadku zdarzenia objętego ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej:
 - 1) jeżeli osoba poszkodowana dochodzi swoich roszczeń wobec Ubezpieczonego, jest zobowiązany poinformować o tym Centrum Alarmowe w terminie 7 dni od momentu otrzymania informacji o roszczeniu;
 - 2) Ubezpieczony, który otrzymał informację o wystąpieniu przez osobę poszkodowaną na drogę sądową, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie w ciągu 4 dni Centrum Alarmowe, nawet jeśli wcześniej zgłosił zdarzenie ubezpieczeniowe, z którego te roszczenia wypływają;
 - 3) uznanie roszczenia lub zaspokojenie roszczeń osoby poszkodowanej przez Ubezpieczonego, jak również zawarcie przez Ubezpieczonego ugody z osobą poszkodowaną, nie wpływa na zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela, chyba że Centrum Alarmowe wyraziło pisemną zgodę na takie rozwiązanie;
 - 4) Ubezpieczony zobowiązany jest na żądanie Centrum Alarmowego udzielić Centrum Alarmowemu lub wskazanym przez Centrum Alarmowe osobom pełnomocnictw niezbędnych do prowadzenia spraw odszkodowawczych wytoczonych przeciwko Ubezpieczonemu, w tym pełnomocnictwa procesowego, jeżeli poszkodowany wystąpił na drogę sądową przeciwko Ubezpieczonemu. Powyższe nie zwalnia Ubezpieczonego z obowiązku dokonywania we właściwych terminach niezbędnych czynności procesowych, w tym w szczególności złożenia we właściwym terminie sprzeciwu, zarzutów lub podjęcia innego rodzaju środków zaskarżenia przewidzianych właściwymi przepisami;
 - 5) Ubezpieczyciel nie odpowiada za dodatkowe koszty wynikające z braku zgody Ubezpieczonego na zawarcie przez Ubezpieczyciela ugody z poszkodowanym lub zaspokojenie jego roszczeń;
 - 6) Uprawniony do odszkodowania w związku ze zdarzeniem objętym Umową ubezpieczenia może dochodzić roszczenia bezpośrednio od Ubezpieczyciela.
8. Ubezpieczyciel likwiduje szkodę w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o jej wystąpieniu oraz dostarczenia wymaganych dokumentów.
9. Jeżeli w terminie określonym w ust. 8 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 8.

Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance znajdują się w § 16 OWU;

Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 00,
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl)
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Ubezpieczony z umowy ubezpieczenia ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Ubezpieczyciel informuje Ubezpieczonego o sposobie załatwienia reklamacji na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, pocztą elektroniczną.

Wszelkie informacje zawarte w niniejszej karcie produktu mają wyłącznie charakter informacyjny. Szczegółowe informacje o ubezpieczeniu, w tym o prawach i obowiązkach Ubezpieczonego, zawarte są w **Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Pomoc rowerowa”**.