



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 na drodze”, 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 na drodze”**, 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

osoba fizyczna zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłaty składki



Ubezpieczony

osoba posiadająca tytuł prawny do ubezpieczonego pojazdu, Kierowca lub Pasażerowie uprawnieni do świadczeń assistance zgodnych z OWU;



Pojazd

samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy dopuszczalnej masy całkowitej do 3,5 tony, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne i w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie starszy niż 10-letni licząc od daty pierwszej rejestracji oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne, dopuszczające pojazd do ruchu drogowego, zarejestrowany na Ubezpieczonego lub członka rodziny;



Typ umowy ubezpieczenia

Umowa indywidualnego ubezpieczenia

Zakres ochrony ubezpieczeniowej

- I. Ubezpieczenie Assistance „Pomoc na Drodze” (§ 5 OWU)
- II. Serwis informacyjny (§ 6 OWU)
- III. „Nawigator w Podróż” (§ 7 OWU)

Świadczenia Ubezpieczyciela

Ubezpieczenie Assistance „Pomoc na Drodze”

I. Wariant Standard:

1. W przypadku unieruchomienia pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na skutek awarii pojazdu w odległości 50km od miejsca zamieszkania, wypadku lub kradzieży Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia: **usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia, holowanie pojazdu, informacja o usługodawcach, organizacja zmiany opon**. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.

II. Wariant Komfort:

1. W przypadku unieruchomienia pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na skutek awarii pojazdu, wypadku lub kradzieży Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia: **usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia, holowanie pojazdu, dostarczenie paliwa, pomoc przy wymianie opon, organizacja wynajmu pojazdu zastępczego, w przypadku utraty lub uszkodzenia kluczy otwarcie i uruchomienie pojazdu**. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.

III. Wariant Premium:

1. W przypadku unieruchomienia pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub Europy na skutek awarii pojazdu, wypadku lub kradzieży Centrum Alarmowe zorganizuje następujące świadczenia: **usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia, holowanie pojazdu, dostarczenie paliwa, pomoc przy wymianie opon, odbiór pojazdu, legalne złomowanie, w przypadku utraty lub uszkodzenia kluczy otwarcie i uruchomienie pojazdu**. Koszt części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych jest pokrywany przez Ubezpieczonego.
2. Jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazd został odholowany i nie może być naprawiony tego samego dnia roboczego, organizowane jest (do wyboru przez Ubezpieczonego) **jedno** z poniższych świadczeń: **zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów, samochód zastępczy, powrót do miejsca zamieszkania lub kontynuacja podróży**. Koszty transportu i zakwaterowania w hotelu oraz wynajmu samochodu zastępczego są pokrywane przez Ubezpieczonego.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 5 OWU

Serwis informacyjny:

1. Na życzenie ubezpieczonego Centrum Alarmowe udziela informacji w zakresie: **infolinii Motoryzacyjnej, Infolinii Podróżnej, infolinii „Tanie Zakupy”, infolinii Prawnej**.

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 5 OWU

Nawigator w podróży:

1. Na życzenie ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje oraz świadczy nielimitowane usługi w zakresie: **pomocy w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych, pomocy administracyjnej w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, pomocy w organizacji odzyskania zagubionego bagażu podróжного, organizacji usług związanych z serwisem samochodowym, organizacji wynajęcia samochodu w kraju i za granicą, organizacji pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych, informacji turystycznych itp.**

Szczegóły dotyczące realizacji powyższych świadczeń znajdują się w § 7 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.

Składka ubezpieczeniowa

1. Poniższe tabele określają limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance oraz maksymalną liczbę interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego:

Tabela nr 1 - Wariant STANDARD - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W KTÓREJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT ZDARZEŃ W ROKU	LIMIT NA ŚWIADCZENIE
AWARIA POJAZDU (w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania) WYPADEK DROGOWY KRADZIEŻ POJAZDU	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	2	500 PLN
	Holowanie pojazdu	2	500 PLN
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO	Informacja o usługodawcach świadczących usługi pomocy drogowej	Bez limitu	
	Organizacja zmiany opon	Bez limitu	
	Infolinia Podróżna	Bez limitu	
	Infolinia Tanie Zakupy	Bez limitu	
	Infolinia Prawna	4	-

Tabela nr 2 - Wariant KOMFORT - obowiązuje na terytorium RP

SYTUACJA W KTÓREJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT ZDARZEŃ W ROKU	LIMIT NA ŚWIADCZENIE
AWARIA POJAZDU WYPADEK DROGOWY KRADZIEŻ POJAZDU	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	2	700 PLN
	Holowanie pojazdu	2	700 PLN
	Dostarczenie paliwa	2	Bez limitu
	Pomoc przy wymianie opon	1	500 PLN
	Organizacja wynajmu pojazdu zastępczego	Bez limitu	
UTRATA LUB USZKODZENIE KLUCZY	Otwarcie i uruchomienie pojazdu	1	400 PLN

NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO	Informacja o usługodawcach świadczących usługi pomocy drogowej	Bez limitu	
	Organizacja zmiany opon	Bez limitu	
	Infolinia Podróżna	Bez limitu	
	Infolinia Tanie Zakupy	Bez limitu	
	Infolinia Prawna	4	-

Tabela nr 3 - Wariant PREMIUM - obowiązuje na terytorium Europy

SYTUACJA W KTÓREJ PRZYSŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT ZDARZEŃ W ROKU	LIMIT NA ŚWIADCZENIE
AWARIA POJAZDU WYPADEK DROGOWY	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	2	1 000 PLN
	Holowanie pojazdu	2	1 000 PLN
KRADZIEŻ POJAZDU	Dostarczenie paliwa	2	Bez limitu
	Pomoc przy wymianie opon	2	500 PLN
	Zakwaterowanie w hotelu	Świadczenia zamienne	3 doby 200 EURO/os.
	Samochód zastępczy		3 doby
	Powrót do miejsca zamieszkania lub kontynuacja podróży	1	Bilet autobusowy lub PKP (1 klasa) / bilet na samolot (klasa ekonomiczna)
	Odbiór pojazdu	1	Bilet autobusowy lub PKP (1 klasa) / bilet na samolot (klasa ekonomiczna)
	SZKODA CAŁKOWITA	Legalne złomowanie	1
UTRATA LUB USZKODZENIE KLUCZY	Otwarcie i uruchomienie pojazdu	1	800 PLN
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO	Informacja o usługodawcach świadczących usługi pomocy drogowej	Bez limitu	
	Organizacja zmiany opon	Bez limitu	
	Infolinia Motoryzacyjna	Bez limitu	
	Infolinia Podróżna	Bez limitu	
	Infolinia Tanie Zakupy	Bez limitu	
	Infolinia Prawna	4	-
	Nawigator w Podróży	Bez limitu	

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

Okres ochrony ubezpieczeniowej

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na czas określony w polisie.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie, nie wcześniej jednak niż następnego dnia po dniu, w którym zapłacono składkę ubezpieczeniową.
3. W stosunku do danego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - a) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem,
 - b) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczonego,
 - c) z dniem wyrejestrowania pojazdu,
 - d) z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie.

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Z zakresu Ochrony ubezpieczeniowej "Pomoc na drodze" wyłączone są następujące koszty:
 - a) wynikające z powtarzającej się awarii, będącej następstwem nie usunięcia przez Ubezpieczonego jej przyczyny po udzieleniu świadczenia,
 - b) będące następstwem użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek, w tym ładunek wszelkiego rodzaju przyczep,
 - c) powstałe podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierowcę jako narzędzia przestępstwa,
 - d) powstałe w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także powstałe w pojazdach uczestniczących w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg,
 - e) powstałe w pojazdach używanych do celów zarobkowych, tj. taksówkach, pojazdach wypożyczalni samochodów,
 - f) powstałe w pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
 - g) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem: prawa jazdy, badań lekarskich, wymaganego świadectwa kwalifikacji, a brak powyższych miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - h) powstałe w pojeździe, którego kierujący w chwili zdarzenia znajdował się w stanie nietrzeźwości lub 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 Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, a przedmiotowy stan miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody,
 - i) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu,
 - j) powstałe podczas użycia pojazdu do transportu towarów niebezpiecznych w rozumieniu przepisów Ustawy o przewozie towarów niebezpiecznych,
 - k) powstałe podczas użycia pojazdu do nauki jazdy,
 - l) pojazdów wynajmowanych i używanych do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
 - m) powstałe w wyniku wcześniej zaistniałej a nie naprawionej usterki oraz w wyniku usterek fabrycznych, powtarzających się lub będących na gwarancji producenta (kampanie serwisowe).
2. Z zakresu Ochrony Ubezpieczeniowej „Nawigator w Podróżny” wyłączone są następujące koszty:
 - a) sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego, powszechnie przyjętymi zwyczajami i normami obyczajowymi, zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu prowadzenia działalności gospodarczej,
 - b) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu realizacji obowiązków służbowych,
 - c) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
 - d) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez klienta,
 - e) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegających na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług,
 - f) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody w mieniu, na osobie, za szkody w postaci utraconych korzyści, opóźnienia w transporcie ładunków oraz za inne szkody związane z działalnością zawodową lub gospodarczą powstałe wskutek czynności związanych z wykonywaniem świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli Umowa jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający

ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od zawarcia umowy. W takim przypadku Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.

2. Jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta na odległość przez Ubezpieczającego będącego konsumentem, Ubezpieczający może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie Ubezpieczającego zostało wysłane.
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 konieczności skorzystania z pakietu „Pomoc na drodze” Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu: (+48 22) 444 60 00,
 - 2) w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz dążyć do zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
 - 3) przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko Kierowcy,
 - b) liczbę Pasażerów
 - c) numer polisy,
 - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - e) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - f) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu a w przypadku konieczności również numer VIN,
 - g) nazwisko i imię sprawcy szkody, w przypadku gdy dane te są znane Ubezpieczonemu, lokalizację miejsca zdarzenia, inne informacje niezbędne konsultantowi Centrum Alarmowego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel niezwłocznie skieruje usługodawcę na miejsce zdarzenia assistance.
3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 1 lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5.
4. W każdym przypadku powstania zdarzenia assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - a) udzielić konsultantowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - b) udzielić specjalistę przysłanemu przez Centrum Alarmowe wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - c) niepowierzać wykonania świadczeń, do których spełnienia zobowiązany jest Europ Assistance innej osobie, chyba że Centrum Alarmowe nie przystąpi do spełnienia świadczenia w okresie 2 godzin od zawiadomienia o szkodzie (w razie braku innych uzgodnień pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym) lub wyrazi zgodę na spełnienie świadczenia przez inną osobę,
 - d) w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w paragrafach poprzedzających Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku,
 - e) współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
5. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1-4 powyżej ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.

Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczenia assistance znajdują się w § 12 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) 444 60 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. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na Reklamację w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 2 powyżej. Na żądanie Osoby składającej Reklamację Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Ubezpieczyciel wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, od ustalenia których zależy rozpatrzenie Reklamacji, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, która nie może 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, a jeżeli jest osobą fizyczną - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Osoba składająca Reklamację ma dodatkowo możliwość wystąpienia o po-moc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

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 **Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia „Pomoc na drodze”**.