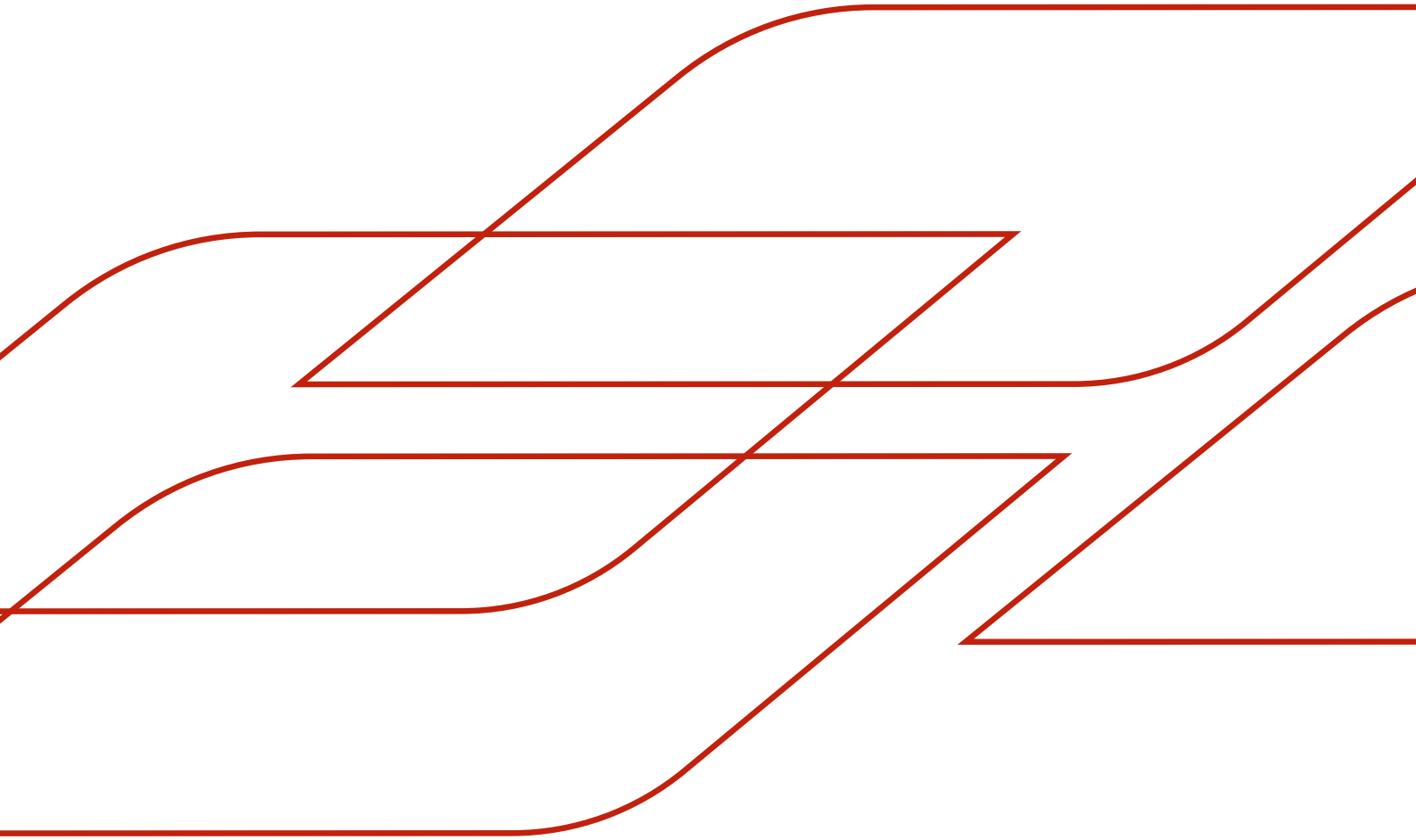
OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA POMOCY DROGOWEJ W PODRÓŻY BEZPIECZNY.PL

Obowiązujące od 13 lutego 2026 r.



Spis treści

4 Postanowienia ogólne
4 Definicje główne
5 Zawarcie umowy ubezpieczenia
5 Okres ubezpieczenia
6 Odstąpienie, rozwiązanie Umowy oraz ustanie ochrony ubezpieczeniowej
6 Składka ubezpieczeniowa i wypłata odszkodowania
6 Przedmiot, zakres ubezpieczenia oraz limity odpowiedzialności
8 Wyłączenia odpowiedzialności
9 Zasady zgłaszania Zdarzeń assistance do Centrum Pomocy Generali – Obowiązki Ubezpieczonego
9 Obowiązek zmniejszenia szkody
10 Składka ubezpieczeniowa
10 Reklamacje
10 Postanowienia końcowe

Wykaz istotnych informacji zawartych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia pomocy drogowej w podróży Bezpieczny.pl zatwierdzonych uchwałą Zarządu Generali TU S.A. mających zastosowanie do umów zawieranych od dnia 13 lutego 2026 roku. (Skorowidz))

Rodzaj informacji		Numer jednostki redakcyjnej w OWU
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 7, § 9
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 7, § 7 ust. 6, § 8

Niniejszy Skorowidz został zatwierdzony uchwałą Zarządu Generali TU S.A. i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 13 lutego 2026 roku.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia pomocy drogowej w podróży Bezpieczny.pl (zwane dalej OWU) stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych pomiędzy Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18 (zwanym dalej Generali), a Ubezpieczającymi.
2. Jeżeli postanowienia OWU w zakresie poszczególnych rodzajów ubezpieczeń nie stanowią inaczej, stosuje się postanowienia wspólne OWU wprost.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem strony internetowej www.bezpieczny.pl.

§ 2

Definicje główne

1. **Awaria** – nagłe i niespodziewane zdarzenie uniemożliwiające bezpieczne i zgodne z przepisami ruchu drogowego działanie Pojazdu lub powodujące unieruchomienie Pojazdu, spowodowane przypadkami wynikającymi z przyczyn wewnętrznych Pojazdu. Za awarię uważa się również:
   a) uszkodzenie, zagubienie lub zatrzaśnięcie wewnątrz Pojazdu urządzeń służących do jego otwarcia lub uruchomienia,
   b) rozładowanie akumulatora lub baterii,
   c) przepalenie żarówki w Pojeździe,
   d) unieruchomienie Pojazdu wskutek braku paliwa, zatankowania niewłaściwego paliwa lub zamarznięcia paliwa,
   e) uszkodzenie ogumienia Pojazdu.
2. **Całkowite zniszczenie Pojazdu** – uszkodzenie lub zniszczenie Pojazdu w takim stopniu, że naprawa Pojazdu jest ekonomicznie nieopłacalna (koszt naprawy przekracza wartość rynkową Pojazdu sprzed szkody).
3. **Centrum Pomocy Generali** – jednostka organizacyjna wskazana przez Generali (numer podany jest w dokumentacji ubezpieczeniowej), do której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistnienie Zdarzenia assistance objętego ochroną ubezpieczeniową.
4. **Dane** – koncepcje, kody, materiały i elementy zgromadzone według określonej systematyki lub metody, wymagające istotnego, co do jakości lub ilości, nakładu inwestycyjnego w celu sporządzenia, weryfikacji lub prezentacji ich zawartości lub informacje każdego innego rodzaju, które są rejestrowane lub przesyłane w formie, która ma być wykorzystana, dostępna, przetwarzana, przekazywana lub przechowywana w systemie komputerowym.
5. **Działanie cybernetyczne** – nieupoważnione, złośliwe lub przestępcze działanie lub seria powiązanych nieupoważnionych, złośliwych lub przestępczych działań niezależnie od czasu i miejsca, polegające na przetwarzaniu, wykorzystywaniu, eksploatacji lub uzyskiwaniu dostępu do jakiegokolwiek systemu komputerowego bądź zagrożenia takim działaniem lub jego pozorowanie.
6. **Incydent cybernetyczny:**
   1) wszelkie błędy, zaniechania lub seria powiązanych błędów lub zaniechań, które odnoszą się do przetwarzania, wykorzystywania, eksploatacji lub uzyskiwania dostępu do jakiegokolwiek systemu komputerowego lub
   2) wszelka częściowa lub całkowita niedostępność lub awaria lub seria powiązanych częściowych lub całkowitych przypadków niedostępności lub awarii w zakresie przetwarzania, wykorzystywania, eksploatacji lub uzyskiwania dostępu do jakiegokolwiek systemu komputerowego.
7. **Kradzież Pojazdu (szkoda kradzieżowa)** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278 (kradzież) ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny zwane dalej kk, art. 279 kk (kradzież z włamaniem), art. 280 kk (rozbój) oraz art. 289 kk (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu (jego części lub wyposażenia) zabezpieczonego w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu oraz w sposób określony w OWU lub Polisie. Za kradzież nie uważa się przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk (przywłaszczenie cudzej rzeczy ruchomej).
8. **Miejsca zamieszkania** – określony w Polisie adres zamieszkania z zamiarem stałego pobytu lub siedziby Ubezpieczonego.
9. **Odszkodowanie** – kwota ustalona zgodnie z postanowieniami OWU w razie powstania szkody.
10. **Okres ubezpieczenia** – wskazany w Polisie przedział czasu, w trakcie którego Generali udziela ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z zasadami określonymi w OWU.
11. **Państwo europejskie** – Albania, Andora, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Ukraina (bez Krymu, obwodu zaporoskiego, chersońskiego, donieckiego i ługańskiego - terytorium Ukrainy okupowane przez Federację Rosyjską), Watykan, Węgry, Wielka Brytania i Włochy.
12. **Pojazd** – wskazany w Polisie samochód osobowy zdefiniowany w ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 1997 Nr 98 poz. 602 z późn.zm.).
13. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy.
14. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
15. **Przyczepa** - pojazd bez własnego silnika, którego dopuszczalna ładowność nie przekracza 400 kg, przystosowany do łączenia go z innym pojazdem, ciągnięty przez inny pojazd.
16. **Przyczepa kempingowa** - pojazd bez własnego silnika, turystyczny, specjalnie w tym celu zbudowany lub wyposażony konstrukcyjnie, zapewniający miejsce do spania i wypoczynku, przystosowany do łączenia go z innym pojazdem, ciągnięty przez inny pojazd.
17. **Stacja ładowania** – infrastruktura, w rozumieniu art. 2 pkt 27 ustawy z 11 stycznia 2018r o elektromobilności i paliwach alternatywnych, umożliwiająca skorzystanie z usług poboru energii elektrycznej ładowania, w szczególności urządzenia służące do ładowania pojazdów elektrycznych.
18. **Suma ubezpieczenia** – wskazana w Polisie, ustalona zgodnie z postanowieniami OWU kwota, stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Generali na jedno Zdarzenie Assistance.
19. **Szkoda cybernetyczna** - straty, szkody, odpowiedzialności, koszty, wydatki wszelkiego rodzaju bezpośrednio lub pośrednio spowodowane przez okoliczności, które wynikają z tych okoliczności, związane z nimi lub do których te okoliczności się przyczyniły: Działanie cybernetyczne lub Incydent cybernetyczny, w tym m.in. wszelkie działanie, które jest podejmowane w celu kontroli, tłumienia, usuwania skutków lub niedopuszczenia do Działania cybernetycznego lub Incydentu cybernetycznego.
20. **Świadczenie assistance** – pomoc udzielana Ubezpieczonemu za pośrednictwem Centrum Pomocy Generali, zgodnie z zakresem i warunkami ubezpieczenia określonymi w OWU i stosownie do posiadanego przez Ubezpieczonego wariantu Umowy.

21. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę i jest zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej.
22. **Ubezpieczony** – kierowca i pasażerowie znajdujący się w Pojeździe w chwili Zdarzenia Assistance.
23. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan techniczny Pojazdu, który wymaga pomocy drogowej i uniemożliwia jazdę w sposób zgodny z przepisami ruchu drogowego.
24. **Wiek pojazdu** – przedział czasu pomiędzy rokiem produkcji Pojazdu a rokiem zawarcia Umowy. Wiek pojazdu ustalony na dzień rozpoczęcia Okresu ubezpieczenia, dla celów likwidacji szkód, pozostaje aktualny do końca Okresu ubezpieczenia.
25. **Wypadek** – zdarzenie drogowe powodujące unieruchomienie Pojazdu, wywołane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili zderzenia się Pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami znajdującymi się poza pojazdem, działaniem sił przyrody, pożarem lub wybuchem ze źródeł umiejscowionych wewnątrz lub na zewnątrz Pojazdu, działaniem osób trzecich.
26. **Stan nietrzeźwości** – stan organizmu, gdy zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi powyżej 0,5 promila alkoholu albo obecności w wydychanym powietrzu wynosi lub prowadzi do stężenia przekraczającego powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm3.
27. **Stan po użyciu alkoholu** – stan organizmu, gdy zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi od 0,2 promila alkoholu do 0,5 promila alkoholu albo obecności w wydychanym powietrzu od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm3.
28. **Zdarzenie assistance** – w wariancie Prestiż i Komfort: Awaria, Wypadek oraz Kradzież Pojazdu; w wariancie Podstawowy: Wypadek oraz Kradzież Pojazdu.

§ 3

Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Do zawarcia Umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem strony internetowej www.bezpieczny.pl dochodzi na skutek przyjęcia przez Ubezpieczającego oferty zawarcia Umowy złożonej przez Generali, poprzez opłacenie składki.
2. Szczegółowy tryb zawierania Umów przy wykorzystaniu Internetu reguluje „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez www.bezpieczny.pl" udostępnionym na stronie www.bezpieczny.pl. Warunkiem zawarcia Umowy przy wykorzystaniu Internetu w serwisie www.bezpieczny.pl jest zaakceptowanie przez Ubezpieczającego warunków określonych w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez www.bezpieczny.pl".
3. Wniosek ubezpieczeniowy lub oferta zawarcia Umowy składane za pośrednictwem serwisu www.bezpieczny.pl są odpowiednio utrwalone przez Generali, w sposób zapewniający ich integralność oraz możliwość odtworzenia. Generali potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez przygotowanie Polisy.
4. Generali może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Ubezpieczającego wskazanych przez nią dokumentów lub udzielenia określonych informacji niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Generali wszystkie znane sobie okoliczności, o które był pytany przed zawarciem Umowy. Jeżeli Ubezpieczający zawiera Umowę przez przedstawiciela, powyższy obowiązek ciąży także na przedstawicielu i obejmuje także okoliczności jemu znane. W razie zawarcia Umowy na cudzy rachunek (tj. na rachunek Ubezpieczonego), obowiązek ten spoczywa zarówno na Ubezpieczającym, jak i Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy na jego rachunek. Jeżeli Generali zawarło Umowę mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
6. Ubezpieczający ma obowiązek zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 4. lub 5. i zawiadamiać o tych zmianach Generali niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. Generali nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem postanowień ust. 4. lub 5. nie zostały podane do jego wiadomości.
8. Jeżeli do naruszenia postanowień ust. 4. lub 5. doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany Umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w tych postanowieniach.
9. Umowa może zostać zawarta na warunkach odbiegających od postanowień OWU. Klauzule umowne, zawierające postanowienia dodatkowe lub odmienne od postanowień OWU, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
10. Przed zawarciem Umowy Generali przedstawi Ubezpieczającemu w formie pisemnej różnicę między treścią Umowy a OWU. W razie niedopełnienia tego obowiązku Generali nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
11. Jeżeli w odpowiedzi na złożony przez Ubezpieczającego wniosek o zawarcie Umowy Generali składa ofertę lub doręcza polisę albo inny dokument ubezpieczenia zawierający postanowienia odbiegające od treści wniosku na niekorzyść Ubezpieczającego. Generali zwraca Ubezpieczającemu na piśmie uwagę na te odstępstwa przy złożeniu oferty albo polisy lub innego dokumentu ubezpieczenia, wyznaczając Ubezpieczającemu 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W przypadku braku sprzeciwu Umowa dochodzi do skutku zgodnie z treścią przyjętej oferty albo polisy lub innego dokumentu ubezpieczenia następnego dnia po upływie terminu do złożenia sprzeciwu i pod warunkiem opłacenia składki.
12. Umowa może zostać zawarta na cudzy rachunek. W takim przypadku Ubezpieczający jest zobowiązany poinformować Ubezpieczonego o jego prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy.
13. Ubezpieczony może żądać by Generali udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
14. W przypadku zmian w trakcie trwania umowy ubezpieczenia wprowadzane zmiany obowiązują, z zachowaniem warunków wskazanych w OWU, do końca bieżącego okresu ubezpieczenia.

§ 4

Okres ubezpieczenia

1. O ile nie umówiono się inaczej, Umowę zawiera się na Okres ubezpieczenia 7 dni albo 15 dni albo 30 dni albo na okres 12 miesięcy, zgodnie z wnioskiem Ubezpieczającego.
2. O ile nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Generali rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie, nie wcześniej jednak niż po opłaceniu składki.
3. Odpowiedzialność Generali kończy się z upływem ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia.
4. Ochroną objęte są Zdarzenia assistance do których doszło w okresie ochrony ubezpieczeniowej.

§ 5

Odstąpienie, rozwiązanie Umowy oraz ustanie ochrony ubezpieczeniowej

1. Jeżeli Ubezpieczający jest Przedsiębiorcą, a Umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 7 dni od jej zawarcia.

2. Jeżeli Ubezpieczający jest konsumentem, a Umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od poinformowania go o zawarciu Umowy.
3. Dodatkowo w umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem serwisu internetowego Ubezpieczający będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od poinformowania go o zawarciu umowy.
4. W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 1-3., Generali zwraca składkę pomniejszoną o koszt ochrony ubezpieczeniowej udzielonej do momentu odstąpienia.
5. Termin odstąpienia od Umowy jest zachowany jeżeli oświadczenie woli o odstąpieniu zostało wysłane Generali przed upływem tego terminu.
6. W przypadku wykonania prawa odstąpienia ochrona ubezpieczeniowa wygasa z dniem doręczenia Generali oświadczenia woli o odstąpieniu.
7. Jeżeli Umowa zawarta jest na czas określony, Generali może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w Kodeksie Cywilnym.
8. Ochrona ubezpieczeniowa ustaje z dniem przejścia bądź przeniesienia prawa własności Pojazdu lub wyrejestrowania wskazanego w Umowie Pojazdu lub wyczerpania Sumy ubezpieczenia.
9. Rozwiązanie Umowy następuje z upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
10. W przypadku ustania ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony.

§ 6

Składka ubezpieczeniowa i wypłata odszkodowania

1. Składkę ubezpieczeniową (zwana dalej Składka) oblicza się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.
2. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Ubezpieczający jest zobowiązany opłacić Składkę w terminie określonym w ofercie zawarcia Umowy lub w Polisie.
3. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Składka jest płatna jednorazowo poprzez płatności elektroniczne.
4. W przypadku płatności elektronicznych dniem zapłaty składki jest dzień dokonania autoryzacji transakcji.
5. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości Składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ochrony ubezpieczeniowej. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W razie złożenia żądania o którym mowa powyżej dopłata Składki lub jej zwrot powinien nastąpić w terminie 7 dni od dnia upływu terminu do złożenia wypowiedzenia Umowy.
6. Opłacenie Składki w kwocie niższej niż wymagana Umową traktowane jest jako nieopłacenie Składki w terminie.
7. Jeżeli w Umowie nie ustalono terminu krótszego, Generali wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
8. Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 7. okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Generali albo wysokości poniesionych kosztów okazało się niemożliwe, kwotę stanowiącą zwrot poniesionych kosztów wypłaca się w ciągu 14 dni, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów Generali wypłaca w terminie określonym w ust. 7.
9. Jeśli uprawniony z umowy ubezpieczenia uznał roszczenie osoby trzeciej, Generali wypłaca Odszkodowanie lub świadczenie na podstawie tego uznania po ustaleniu we własnym zakresie stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości Odszkodowania lub świadczenia, zawartej ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
10. Odszkodowanie i świadczenie wypłacone przez Generali nie może być wyższe od poniesionej szkody.

§ 7

Przedmiot, zakres ubezpieczenia oraz limity odpowiedzialności

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów Świadczeń assistance powstałych w związku ze Zdarzeniami assistance, zgodnie z zakresem określonym w niniejszych OWU, które doprowadziły do Unieruchomienia Pojazdu.
2. Zawarcie Umowy następuje w jednym z następujących wariantów z zastrzeżeniem ust. 3.:
   1) PRESTIŻ – dostępny w przypadku gdy Wiek Pojazdu nie przekracza 15 lat (włącznie);
   2) KOMFORT – dostępny w każdym Wieku Pojazdu;
   3) PODSTAWOWY – dostępny w przypadku gdy Wiek Pojazdu przekracza 15 lat.
3. W każdym z wariantów ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest dla Zdarzeń Assistance zaistniałych na terytorium Polski oraz Państw europejskich z zastrzeżeniem, że odbiór pojazdu zastępczego organizowany jest na terenie kraju w którym pojazd zastępczy został wynajęty.
4. Na wniosek Ubezpieczającego ochrona ubezpieczeniowa może zostać ograniczona do Zdarzeń Assistance zaistniałych na terytorium Polski.
5. Świadczenie assistance organizowane w przypadku Awarii przysługuje o ile Awaria Pojazdu miała miejsce w odległości nie mniejszej niż 15 km, licząc od Miejsca zamieszkania. Z zastrzeżeniem, że ograniczenie nie dotyczy umów zawieranych na 12 miesięcy.
6. Świadczenia assistance są organizowane niezależnie od liczby Zdarzeń assistance zaistniałych w Okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku Awarii, Centrum Pomocy Generali zorganizuje Świadczenie assistance maksymalnie dla dwóch takich Zdarzeń assistance, powstałych w Okresie ubezpieczenia;
7. Suma ubezpieczenia dla poszczególnych wariantów wynosi:
   1) PRESTIŻ – 20 000 zł;
   2) KOMFORT – 10 000 zł;
   3) PODSTAWOWY – 5 000 zł.
8. Zakresem poszczególnych wariantów objęte są następujące rodzaje Świadczeń assistance:

	PRESTIŻ	KOMFORT	PODSTAWOWY
Pomoc informacyjna/Pomoc tłumacza	tak	tak	tak
Holowanie pojazdu po Wypadku	nielimitowane*	w Polsce nielimitowane*; w Państwach europejskich 1000 km	w Polsce nielimitowane*; w Państwach europejskich 250 km
Holowanie pojazdu po Awarii**	500 km	300 km	niedostępne

Transport kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia	tak	tak	tak
Transport przyczepy	tak	tak	tak
Zakwaterowanie	5 dób hotelowych	3 doby hotelowe	niedostępne
Auto zastępcze	5 dni	3 dni	niedostępne
Wymiana koła	tak	tak	niedostępne
Wymiana żarówki	tak	tak	niedostępne
Awaria akumulatora	tak	tak	niedostępne
Rozładowanie baterii	tak	tak	niedostępne
Dostarczenie paliwa	tak	tak	niedostępne

*świadczenie nie jest ograniczone Sumą ubezpieczenia
** holowanie odbywa się do najbliższego autoryzowanego warsztatu lub do warsztatu technicznie przystosowanego do naprawy Pojazdu wskazanego przez Ubezpieczonego, nie dalej niż na odległość wskazaną w powyższej tabeli

1) **Pomoc informacyjna/Pomoc tłumacza** – Centrum Pomocy Generali udzieli Ubezpieczonemu informacji dotyczących:
   a) podmiotów świadczących usługi pomocy drogowej,
   b) wypożyczalni pojazdów oraz możliwości zarezerwowania pojazdu zastępczego,
   c) punktów wulkanizacji opon,
   d) warsztatów naprawczych i lokalnych możliwości naprawy Pojazdu,
   e) punktów sprzedaży akcesoriów motoryzacyjnych,
   f) danych teleadresowych firm, urzędów, instytucji publicznych,
   g) lokalnej sieci placówek medycznych;
   oraz zapewni telefoniczną pomoc tłumacza języka angielskiego w kontaktach ze służbami drogowymi, medycznymi oraz policją.
2) **Holowanie Pojazdu po Wypadku** – jednorazowy transport unieruchomionego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Assistance (wraz z jego załadunkiem i wyładunkiem) do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego w ramach limitu km przysługującego dla wariantu określonego w dokumencie ubezpieczenia, przy czym:
   a) w sytuacji, gdy wskazanym miejscem holowania jest warsztat naprawczy, a holowanie odbywa się poza godzinami jego pracy, na wniosek Ubezpieczonego Pojazd może zostać odholowany na parking strzeżony z jednoczesnym prawem holowania Pojazdu do tego warsztatu w najbliższym dniu roboczym, przy czym koszt parkingu ponosi Generali,
   b) w sytuacji, gdy Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania organizowanej przez specjalne służby drogowe obsługujące zdarzenia zaistniałe na autostradzie, Centrum Pomocy Generali dokona zwrotu udokumentowanych fakturą kosztów tego holowania do maksymalnej wysokości 2000 zł,
   c) w sytuacji, gdy holowany Pojazd wymaga przeprawy promem, przeprawa ta nie wlicza się w limit kilometrowy holowania,
   d) dopuszcza się możliwość organizacji holowania Pojazdu na odległość przekraczającą limity określone w tabeli, o ile koszt holowania ponad te limity zostanie pokryty przez Ubezpieczonego w sposób uzgodniony z Centrum Pomocy Generali;
3) **Holowanie Pojazdu po Awarii** – transport unieruchomionego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Assistance (wraz z jego załadunkiem i wyładunkiem) do najbliższego autoryzowanego warsztatu lub do warsztatu technicznie przystosowanego do naprawy Pojazdu wskazanego przez Ubezpieczonego, w ramach limitu km przysługującego dla wariantu określonego w dokumencie ubezpieczenia, przy czym:
   a) Centrum Pomocy Generali może pomóc Ubezpieczonemu w wyborze autoryzowanego warsztatu lub warsztatu technicznie przystosowanego do naprawy Pojazdu,
   b) jeżeli okaże się, że wybrany warsztat nie jest technicznie przygotowany do naprawy Pojazdu lub nie zrealizuje naprawy Pojazdu, Pojazd zostanie przetransportowany do innego warsztatu technicznie przystosowanego do naprawy Pojazdu lub gotowego do realizacji naprawy Pojazdu w ramach pozostałego limitu dla tego Zdarzenia assistance,
   c) w sytuacji, gdy holowanie odbywa się poza godzinami pracy warsztatu, na wniosek Ubezpieczonego Pojazd może zostać odholowany na parking strzeżony z jednoczesnym prawem holowania Pojazdu do tego warsztatu w najbliższym dniu roboczym, przy czym koszt parkingu ponosi Generali,
   d) w sytuacji, gdy Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania organizowanej przez specjalne służby drogowe obsługujące zdarzenia zaistniałe na autostradzie, Centrum Pomocy Generali dokona zwrotu udokumentowanych fakturą kosztów tego holowania do maksymalnej wysokości 2000 zł,
   e) w sytuacji, gdy holowany Pojazd wymaga przeprawy promem, przeprawa ta nie wlicza się w limit kilometrowy holowania,
   f) dopuszcza się możliwość organizacji holowania Pojazdu na odległość przekraczającą limity określone w tabeli, o ile koszt holowania ponad te limity zostanie pokryty przez Ubezpieczonego w sposób uzgodniony z Centrum Pomocy Generali,
   g) w przypadku pojazdów o napędzie elektrycznym w sytuacji rozładowania baterii, Centrum Pomocy Generali zorganizuje holowanie pojazdu do najbliższej Stacji ładowania;
4) **Transport kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia** – w sytuacji, gdy pojazd realizujący świadczenie holowania (holownik) nie jest technicznie przystosowany do przewozu osób, w ramach usługi holowania Generali organizuje dodatkowo transport Ubezpieczonego do miejsca holowania pojazdu;
5) **Transport przyczepy** – zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu Przyczepy lub Przyczepy kempingowej ciągniętej przez unieruchomiony Pojazd, do miejsca holowania Pojazdu. Transport przyczepy organizowany jest w ramach świadczenia holowanie Pojazdu.
6) **Zakwaterowanie** – zakwaterowanie Ubezpieczonego w hotelu o maksymalnym standardzie trzygwiazdkowym lub w innym obiekcie hotelarskim o podobnym standardzie najbliższym miejscu odholowania lub Kradzieży Pojazdu na czas naprawy Pojazdu lub do czasu odzyskania Pojazdu po Kradzieży, nie dłużej jednak niż w ramach limitu dób hotelowych określonych dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia, przy czym świadczenie zakwaterowania przysługuje Ubezpieczonemu, o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 100 km od Miejsca zamieszkania;
7) **Auto zastępcze** – Centrum Pomocy Generali zorganizuje i pokryje koszt wynajęcia pojazdu na czas naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż w ramach limitu dni określonego dla wariantu zawartej umowy ubezpieczenia.

Warunki otrzymania świadczenia pojazdu zastępczego:

a) Pojazd został objęty świadczeniem holowania organizowanym przez Centrum Pomocy Generali na zasadach określonych w OWU, przy czym dopuszcza się odstąpienie od tego warunku, gdy z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego usługa holowania nie mogła zostać zlecona do Centrum Pomocy Generali,
b) naprawa Pojazdu rozpoczęła się najpóźniej w terminie 30 dni od dnia Zdarzenia assistance,
c) Centrum Pomocy Generali ustali w miejscu naprawy, że czas naprawy Pojazdu przekroczy 24 godziny lub nastąpiło Całkowite zniszczenie Pojazdu. Ubezpieczony zobowiązany jest umożliwić Centrum Pomocy Generali nawiązanie kontaktu z warsztatem naprawczym dokonującym naprawy w celu przeprowadzenia monitoringu czasu naprawy Pojazdu,
d) do realizacji świadczenia udostępniane są pojazdy odpowiadające klasie ubezpieczonego Pojazdu, nie wyższej jednak niż pojazdy z segmentu D,
e) świadczenie pojazdu zastępczego obejmuje koszt jego wynajęcia, podstawienia na miejsce wskazane przez Ubezpieczonego lub, z zastrzeżeniem ppkt. f) zwrotu pojazdu zastępczego od Ubezpieczonego. Podstawienie pojazdu zastępczego lub zwrot pojazdu zastępczego realizowane są zamiennie tj. jedno z nich według wyboru Ubezpieczonego w momencie zgłoszenia Zdarzenia assistance do Centrum Pomocy Generali,
f) pojazd zastępczy udostępniany jest w kraju wypożyczenia i w danym kraju udostepnienia jest zwracany,
g) przy realizacji świadczenia pojazdu zastępczego zastosowanie mają ogólne warunki wynajmu stosowane przez podmiot, który udostępnił Ubezpieczonemu pojazd zastępczy,
h) świadczenie wynajmu pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa, ubezpieczeń innych niż OC i AC, innych opłat dodatkowych rozumianych jako kaucja na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów stawianych przez podmiot wynajmujący pojazdy zastępcze, jak również nie zwalnia Ubezpieczonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez podmiot wynajmujący pojazd zastępczy,
i) w zależności od wyboru dokonanego przez Ubezpieczonego w momencie zgłoszenia Zdarzenia assistance do Centrum Pomocy Generali, odbiór lub zwrot pojazdu zastępczego dokonywany jest przez Ubezpieczonego z uwzględnieniem warunków określonych przez podmiot, który udostępnił pojazd zastępczy;

8) **Wymiana koła/Wymiana żarówki/Awaria akumulatora/Dostarczenie paliwa/Rozładowanie baterii** – Centrum Pomocy Generali zorganizuje pomoc związaną z wymianą uszkodzonego koła, wymianą przepalonej żarówki, z awarią akumulatora, dostarczeniem paliwa, z rozładowaniem baterii Pojazdu. Świadczenie nie obejmuje kosztów użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych.

§ 8

Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Zdarzenia Assistance:
   1) powstałe przed rozpoczęciem Okresu ubezpieczenia;
   2) spowodowane umyślnie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, lub osobę, z którą Ubezpieczający lub Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
   3) powstałe wskutek kierowania pojazdem przez osobę pozostającą w Stanie po użyciu alkoholu, w Stanie nietrzeźwości, po użyciu narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody;
   4) powstałe podczas kierowania pojazdem przez osobę nieposiadającą ważnych, wymaganych prawem kraju zajścia zdarzenia, uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody;
   5) powstałe podczas kierowania Pojazdem, gdy kierujący Pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia wypadku drogowego albo kolizji drogowej;
   6) powstałe wskutek ruchu pojazdu niezarejestrowanego albo niedopuszczonego do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje taki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody;
   7) powstałe wskutek ruchu Pojazdu nieposiadającego w chwili zaistnienia szkody ważnego badania technicznego (potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierdzonego zaświadczeniem wydanym przez Stację Kontroli Pojazdów), jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje taki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody;
   8) spowodowane wskutek zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub wydarzeń wojennych o charakterze lokalnym lub międzynarodowym;
   9) spowodowane wykorzystaniem Pojazdu w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych, zgromadzeniach oraz powstałe na skutek wykorzystania Pojazdu w celu dokonania lub usiłowania dokonania czynu zabronionego w rozumieniu Kodeksu Karnego (dalej kk);
   10) powstałe wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji;
   11) spowodowane działaniem energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego.
2. Gdy z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczający lub Ubezpieczony naruszył obowiązek zawiadomienia Centrum Pomocy Generali o zaistniałym Zdarzeniu assistance w terminach określonych w § 9 ust. 2., jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiarów szkody albo uniemożliwiło Generali ustalenia okoliczności i skutków Zdarzenia assistance, Generali może odpowiednio zmniejszyć Odszkodowanie, w takim stopniu, w jakim określone naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiaru szkody lub uniemożliwiło Generali ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia assistance. Skutek określony w zdaniu pierwszym nie nastąpi, jeśli Generali w terminach określonym w § 9 ust. 2. otrzymała wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jej wiadomości.
3. Generali nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia assistance powstałe:
   1) w wyniku działania siły wyższej, rozumianej jako: trzęsienie ziemi, powódź, huragan;
   2) w Pojazdach zarejestrowanych lub wykorzystywanych do zarobkowego przewozu osób, w tym taxi;
   3) w Pojazdach wykorzystywanych do zarobkowego przewozu towarów, w tym przesyłek kurierskich;
   4) w Pojazdach zarejestrowanych lub wykorzystywanych jako nauka jazdy;
   5) w Pojazdach stanowiących własność Ubezpieczonego, które znajdują się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów mechanicznych;
   6) wskutek niewłaściwego umocowania ładunku lub rzeczy przewożonych w Pojeździe lub wskutek ich niewłaściwego przewożenia;
   7) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd;
   8) podczas użycia Pojazdu jako rekwizytu lub do jazd próbnych i testowych;
   9) w Pojazdach wynajmowanych za opłatą, a także w Pojazdach użyczanych jako zastępcze i demonstracyjne przez podmioty w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej;

10) wskutek zużycia eksploatacyjnego, w tym polegającego na zużyciu, korozji, utlenieniu, zawilgoceniu, zapleśnieniu, oddziaływaniu normalnych warunków atmosferycznych oraz spowodowane pogorszeniem się stanu technicznego Pojazdu wskutek długotrwałego postoju;
11) w związku z wadą wykonania Pojazdu, jego wadliwą naprawą oraz w trakcie napraw lub konserwacji Pojazdu.

4. Jeżeli w trakcie naprawy Pojazdu Ubezpieczony podejmie decyzję o przeprowadzeniu dodatkowych czynności serwisowych w zakresie nie związanym ze Zdarzeniem assistance, zakres wykonania dodatkowych czynności serwisowych nie jest uwzględniany przy ustalaniu odpowiedzialności Generali.
5. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 8. pkt 8) Generali nie pokrywa kosztów naprawy, konserwacji i eksploatacji Pojazdu, w tym kosztów paliwa i części zamiennych.
6. Generali nie pokrywa kosztów transportu zwierząt (poza domowymi) oraz bagażu, którego rozmiar lub masa przekracza ładowność Pojazdu z uwzględnieniem dodatkowych bagażników zamontowanych na Pojeździe.
7. W ramach realizowanych Świadczeń assistance nie są pokrywane koszty opłat drogowych (w tym przejazd tunelem), celnych, promem i innych o podobnym charakterze, koszty wyżywienia w trakcie transportu, ani dodatkowe koszty i opłaty związane z transportem przewożonego bagażu.
8. Ochroną ubezpieczeniową nie są ponadto objęte takie same Awarie, jakie już były zgłoszone do Generali i w związku z którymi były świadczone usługi assistance, jeżeli po pierwszej Awarii nie została usunięta jej przyczyna.
9. Generali nie świadczy ochrony ani nie wypłaci odszkodowania (świadczenia) w zakresie w jakim ochrona lub wypłata odszkodowania (świadczenia) naraziłyby Generali na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeśli mają zastosowanie do przedmiotu umowy ubezpieczenia, zakresu lub przedmiotu ubezpieczenia, stron Umowy ubezpieczenia, osób lub podmiotów, na rzecz których miałoby zostać wypłacone Odszkodowanie (świadczenie).
10. Generali nie świadczy ochrony w przypadku:
    1) Szkód cybernetycznych,
    2) szkód, które wynikają z utraty, możliwości użytkowania, ograniczenia funkcjonalności, naprawy, wymiany, przywrócenia lub odtworzenia jakichkolwiek Danych.

§ 9

Zasady zgłaszania Zdarzeń assistance do Centrum Pomocy Generali – Obowiązki Ubezpieczonego

1. W celu otrzymania przysługujących świadczeń assistance Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować Centrum Pomocy Generali o zaistniałym Zdarzeniu assistance przez stronę internetową, skanując kod QR lub drogą telefoniczną, wykorzystując do tego podane na polisie dane.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest nawiązać kontakt z Centrum Pomocy Generali w ciągu 12 godzin następujących po zaistniałym Zdarzeniu assistance w postaci Wypadku lub Awarii, skutkujących unieruchomieniem Pojazdu lub w ciągu 7 dni następujących po powzięciu przez Ubezpieczonego informacji o Kradzieży Pojazdu oraz postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy Generali.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest podać do Centrum Pomocy Generali następujące informacje:
    1) imię i nazwisko albo nazwa, adres zamieszkania albo siedziby Ubezpieczonego;
    2) numer telefonu Ubezpieczonego lub numer telefonu osoby występującej w imieniu Ubezpieczonego;
    3) imię i nazwisko, adres zamieszkania Ubezpieczającego;
    4) dane pojazdu w zakresie określonym w dowodzie rejestracyjnym;
    5) opis Zdarzenia assistance i rodzaj potrzebnych świadczeń assistance;
    6) dokładne określenie miejsca Zdarzenia assistance, w sposób umożliwiający realizację świadczeń assistance.
4. W sytuacji gdy zaistniały okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie terminów określonych w ust. 2. i Ubezpieczony skorzystał z pomocy assistance zorganizowanej samodzielnie, tj. bez udziału Centrum Pomocy Generali, Generali dokona refundacji kosztów świadczeń assistance maksymalnie do takiej wysokości, jak w przypadku, gdyby to Generali organizowało pomoc assistance, o ile zakres pomocy zorganizowanej samodzielnie jest zgodny z posiadanym wariantem Umowy.
5. Za okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie terminu zgłoszenia Zdarzenia assistance do Centrum Pomocy Generali, o których mowa w ust. 4, uznaje się:
    1) stan chorobowy Ubezpieczonego;
    2) działanie siły wyższej, rozumianych jako trzęsienie ziemi, powódź, huragan, a także brak możliwości kontaktu telefonicznego z Centrum Pomocy Generali z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego (awaria lub brak zewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych w miejscu Zdarzenia assistance).

§ 10

Obowiązek zmniejszenia szkody

1. W razie zajścia Zdarzenia Assistance Ubezpieczający lub Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków, o których mowa w ust. 1, Generali jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego tytułu.

§ 11

Składka ubezpieczeniowa

Składka ustalana jest na podstawie następujących czynników:
1) okresu udzielanej ochrony,
2) wariantu ubezpieczenia,
3) rodzaju pojazdu,
4) innych, zależnych od oceny ryzyka ubezpieczeniowego,

przy uwzględnieniu kategorii danych osobowych, określonych w ustawie z 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w zakresie ich automatycznego przetwarzania w tym profilowania.

§ 12

Reklamacje

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z Umowy oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z Umowy („Klient") może składać w każdym czasie reklamacje, których przedmiotem są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali. Reklamacje, obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, mogą być również składane przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane przez Klientów:
   1) na piśmie, w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
   2) na piśmie, w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-92978-86984-TBFWV-37, albo
   3) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Generali lub jednostce, o których mowa w pkt 1 powyżej.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer Polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Generali poinformuje Klienta, który wystąpił z reklamacją, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację Klienta jest udzielana na następujących zasadach:
   1) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej - formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta w formularzu, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
   2) gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź jest udzielana również na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
   3) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
   4) gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta.
6. W przypadku reklamacji składanych przez osoby prawne lub spółki nieposiadające osobowości prawnej, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do reklamacji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 5 i 9.
7. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
8. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze mediacji przed Sądem Polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).
9. Skargi mogą być składane przez inne podmioty niż wymienione w ust. 1 powyżej lub gdy ich przedmiotem są nieprawidłowości nie dotyczące usług świadczonych przez Generali. Skargi powinny zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego skargę oraz zgłaszane nieprawidłowości. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Generali może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na piśmie w formie papierowej lub w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg składanych zgodnie z niniejszym ustępem postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 3 i 5 powyżej.
10. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi na działalność Generali do Komisji Nadzoru Finansowego składać mogą także pozostałe podmioty, wskazane w ust. 1 powyżej.
11. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.
12. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego

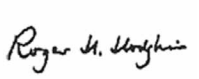
§ 13

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
2. W zakresie opodatkowania świadczeń należnych z tytułu umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego w zakresie podatku dochodowego.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia, do której zastosowanie mają niniejsze OWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

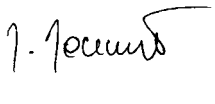
5. Za zgodą Generali oraz w porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień OWU.
6. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy powinny być przesyłane w formie pisemnej, a Strony Umowy i Ubezpieczony zobowiązane są informować się wzajemnie na piśmie o zmianie adresu.
7. Obowiązującym językiem umowy oraz językiem stosowanym w korespondencji i w kontaktach z Generali jest język polski. Dla zdarzeń zaistniałych poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej dopuszcza się przedłożenie dokumentacji w języku angielskim, z zastrzeżeniem, iż Generali może wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski, wówczas dokument ten powinien być przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
8. OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 13 lutego 2026 r.

Roger Hodgkiss



Prezes Zarządu
Generali T.U. S.A.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Generali T.U. S.A.
ul. Senatorska 18
00-082 Warszawa
generali.pl

GENERALI

bezpieczny.pl