



# **OWU**

**Ogólne Warunki Ubezpieczenia  
pomocy drogowej w podróży Bezpieczny.pl**

**Spis treści**

§ 1 Postanowienia ogólne	3
§ 2 Definicje	3
§ 3 Zawarcie umowy ubezpieczenia	3
§ 4 Zmiany umowy ubezpieczenia	4
§ 5 Okres ubezpieczenia	4
§ 6 Odstąpienie, rozwiązanie Umowy oraz ustanie ochrony ubezpieczeniowej	4
§ 7 Składka ubezpieczeniowa i wypłata odszkodowania	4
§ 8 Wyłączenia odpowiedzialności	4
§ 9 Przedmiot i zakres ubezpieczenia	5
§ 10 Zasady zgłaszania zdarzeń assistance do Centrum Pomocy Generali – Obowiązki	6
§ 11 Obowiązek zmniejszenia szkody	6
§ 12 Składka ubezpieczeniowa	7
§ 13 Reklamacje	7
§ 14 Postanowienia końcowe	7

**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 1 lipca 2019 roku.  
(Skorowidz)**

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej w OWU
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 9, § 10
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 8

Niniejszy Skorowidz został zatwierdzony uchwałą Zarządu Generali TU S.A. i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 lipca 2019 roku.

## Ogólne Warunki Ubezpieczenia pomocy drogowej w podróży Bezpieczny.pl

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Ogólne Warunki Ubezpieczenia (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia (zwanymi dalej w odpowiedniej liczbie i formie gramatycznej Umową), zawieranych pomiędzy Generali Towarzystwem Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15B (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](http://www.bezpieczny.pl).

### Definicje

#### § 2

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 zatrześnięcie wewnątrz Pojazdu urządzeń służących do jego otwarcia lub uruchomienia,
  - b) rozładowanie akumulatora,
  - c) przepalenie żarówki w Pojeździe,
  - d) unieruchomienie Pojazdu wskutek braku paliwa, zatankowania niewłaściwego paliwa lub zamarznięcia paliwa,
  - e) uszkodzenie ogumienia.
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. **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).
5. **Miejsce zamieszkania** – określony w Polisie adres zamieszkania z zamiarem stałego pobytu lub siedziby Ubezpieczającego.
6. **Odszkodowanie** – kwota ustalona zgodnie z postanowieniami OWU w razie powstania szkody.
7. **Okres ubezpieczenia** – wskazany w Polisie przedział czasu, w trakcie którego Generali udziela ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z zasadami określonymi w OWU.
8. **Państwo europejskie** – Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania i Włochy oraz europejska część Rosji i europejska część Turcji, przy czym przez:
  - 1) Europejską część Rosji rozumie się następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komii), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański oraz Kraj Stawropolski).
  - 2) Europejską część Turcji rozumie się Trację (obszar Turcji od strony

europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele).

9. **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.).
10. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy.
11. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
12. **Suma ubezpieczenia** – wskazana w Polisie, ustalona zgodnie z postanowieniami OWU kwota, stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Generali na jedno Zdarzenie Assistance.
13. **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.
14. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę i jest zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej.
15. **Ubezpieczony** – kierowca i pasażerowie znajdujący się w Pojeździe w chwili Zdarzenia Assistance.
16. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan techniczny Pojazdu, który wymaga pomocy drogowej i uniemożliwia jazdę w sposób zgodny z przepisami ruchu drogowego.
17. **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.
18. **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.
19. **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 dm<sup>3</sup>.
20. **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 dm<sup>3</sup>.
21. **Zdarzenie assistance** – w wariantach Prestiż i Komfort: Awaria, Wypadek oraz Kradzież Pojazdu; w wariantach Podstawowym: Wypadek oraz Kradzież Pojazdu.

### Zawarcie umowy ubezpieczenia

#### § 3

1. Do zawarcia Umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem strony internetowej [www.bezpieczny.pl](http://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](http://www.bezpieczny.pl)” udostępnionym na stronie [www.bezpieczny.pl](http://www.bezpieczny.pl). Warunkiem zawarcia Umowy przy wykorzystaniu Internetu w serwisie [www.bezpieczny.pl](http://www.bezpieczny.pl) jest zaakceptowanie przez Ubezpieczającego warunków określonych w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez [www.bezpieczny.pl](http://www.bezpieczny.pl)”.
3. Wniosek ubezpieczeniowy lub oferta zawarcia Umowy składane za pośrednictwem serwisu [www.bezpieczny.pl](http://www.bezpieczny.pl) są odpowiednio utwalone 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.

### Zmiany umowy ubezpieczenia

#### § 4

Zmiany Umowy wymagają ich potwierdzenia przez Generali dokumentem stanowiącym aneks do Umowy.

### Okres ubezpieczenia

#### § 5

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.

### Odstąpienie, rozwiązanie Umowy oraz ustanie ochrony ubezpieczeniowej

#### § 6

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.

### Składka ubezpieczeniowa i wypłata odszkodowania

#### § 7

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 czternastu dni, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów Generali wypłaca w terminie określonym w ust. 7.

### Wyłączenia odpowiedzialności

#### § 8

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 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 (potwierzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierzonego 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) powstałe w Pojazdach, które znajdują się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów mechanicznych,
  - 9) spowodowane wskutek zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub wydarzeń wojennych o charakterze lokalnym lub międzynarodowym,
  - 10) 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),
  - 11) powstałe wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji.
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 § 10 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 określonych w § 10 ust. 2. otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
  3. Generali nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia assistance powstałe:
    - 1) w wyniku działania siły wyższej, rozumianej jako: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu;
    - 2) podczas świadczenia płatnych usług polegających na przewożeniu osób lub ładunków;
    - 3) wskutek niewłaściwego umocowania ładunku lub bagażu lub wskutek ich niewłaściwego przewożenia;
    - 4) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd;
    - 5) podczas użycia Pojazdu jako rekwizytu lub do jazd próbnych i testowych;
    - 6) 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.
  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 § 9 ust. 5. pkt. 6) 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 Generali nie pokrywa kosztów opłat drogowych oraz promowych.

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### § 9

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 Wiek 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 na wniosek Ubezpieczającego może zostać ograniczona do Zdarzeń Assistance zaistniałych na terytorium Polski.
4. Suma ubezpieczenia dla poszczególnych wariantów wynosi:
  - 1) **PRESTIŻ** – 20 000 zł,
  - 2) **KOMFORT** – 10 000 zł,
  - 3) **PODSTAWOWY** – 5 000 zł.
5. W zależności od wariantu ochrona ubezpieczeniowa obejmuje, wskazane w Tabeli 1, następujące rodzaje Świadczeń assistance:

Tabela 1

	PRESTIŻ	KOMFORT	PODSTAWOWY
Pomoc informacyjna / Pomoc tłumacza	tak	tak	tak
Holowanie pojazdu	500 km	250 km	250 km
Transport kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia	500 km	250 km	250 km
Zakwaterowanie	3 dni	niedostępne	niedostępne
Auto zastępcze	3 dni	niedostępne	niedostępne
Wymiana koła	tak	tak	niedostępne
Wymiana żarówki	tak	tak	niedostępne
Awaria akumulatora	tak	tak	niedostępne
Dostarczenie paliwa	tak	tak	niedostępne

- 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 teled adresowych 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** – jednorazowy transport unieruchomionego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Assistance (wraz z jego załadunkiem i wyładunkiem) do miejsca wskazanego przez Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego 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;
- 3) **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 Ubezpieczonych do miejsca holowania pojazdu;
- 4) **Zakwaterowanie** – zakwaterowanie Ubezpiezonego w hotelu o maksymalnym standardzie trzygwiazdkowym lub w innym obiekcie hotelarskim o podobnym standardzie na czas naprawy Pojazdu lub do czasu odzyskania Pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż na okres 3 dobow hotelowych, przy czym świadczenie zakwaterowania przysługuje Ubezpiezonemu, o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 100 km od miejsca zamieszkania;
- 5) **Auto zastępcze** – Centrum Pomocy Generali zorganizuje i pokryje koszt wynajęcia pojazdu na czas naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż na okres 3 dni.  
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 odstępnie od tego warunku, gdy z przyczyn niezależnych od Ubezpiezonego usługa holowania nie mogła zostać zlecona do Centrum Pomocy Generali,
  - b) 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,
  - c) do realizacji świadczenia udostępniane są pojazdy odpowiadające klasie ubezpieczonego Pojazdu, nie wyższej jednak niż pojazdy z segmentu D,
  - d) świadczenie pojazdu zastępczego obejmuje koszt jego wynajęcia oraz podstawienia na miejsce wskazane przez Ubezpiezonego,
  - e) przy realizacji świadczenia pojazdu zastępczego zastosowanie mają ogólne warunki wynajmu stosowane przez podmiot, który udostępnił Ubezpieczonemu pojazd zastępczy,
  - f) 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 Ubezpiezonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez podmiot wynajmujący pojazd zastępczy,

g) zwrot pojazdu zastępczego dokonywany jest przez Ubezpiezonego z uwzględnieniem warunków określonych przez podmiot, który udostępnił pojazd zastępczy.

- 6) **Wymiana koła / Wymiana żarówki / Awaria akumulatora / Dostarczenie paliwa** – Centrum Pomocy Generali zorganizuje pomoc związaną z wymianą uszkodzonego koła, wymianą przepaloną żarówką, z awarią akumulatora, dostarczeniem paliwa. Świadczenie nie obejmuje kosztu użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych.

## **Zasady zgłaszania zdarzeń assistance do Centrum Pomocy Generali – Obowiązki Ubezpiezonego**

### **§ 10**

1. W celu otrzymania przysługujących świadczeń assistance Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować Centrum Pomocy Generali o zaistniałym zdarzeniu assistance drogą telefoniczną, wykorzystując do tego podany na polisie numer telefoniczny Centrum Pomocy Generali.
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 Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego;
  - 2) numer telefonu Ubezpiezonego lub numer telefonu osoby występującej w imieniu Ubezpiezonego;
  - 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 Ubezpiezonego;
  - 2) działanie siły wyższej, rozumianych jako trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, a także brak możliwości kontaktu telefonicznego z Centrum Pomocy Generali z przyczyn niezależnych od Ubezpiezonego (awaria lub brak zewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych w miejscu Zdarzenia assistance).

## **Obowiązek zmniejszenia szkody**

### **§ 11**

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.

## Składka ubezpieczeniowa

### § 12

1. Składka ustalana jest na podstawie następujących czynników:
  - 1) okresu udzielanej ochrony,
  - 2) wariantu ubezpieczenia,
  - 3) rodzaju pojazdu,
  - 4) sposobu płatności składki,
  - 5) 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.

## Reklamacje

### § 13

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia („Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, jak również ubezpieczających lub ubezpieczonych, w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa lub jednostce obsługującej klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w miejscu, o którym 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, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali poinformuje Klienta, który złożył reklamację 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 jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. 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)
7. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Generali związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażeń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust.4-6 powyżej.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia 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.

9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Generali: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl).
10. 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.
11. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Postanowienia końcowe

### § 14

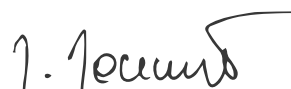
1. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
2. W zakresie opodatkowania świadczeń należnych z tytułu umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego w zakresie podatku dochodowego.
3. 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.

### § 15

1. Za zgodą Generali oraz w porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień OWU.
2. 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.
3. 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.

### § 16

1. OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 1 lipca 2019 r.



Jakub Jacewicz  
Członek Zarządu  
Generali T.U. S.A.



Arkadiusz Wiśniewski  
Członek Zarządu  
Generali T.U. S.A.



