

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
„POMOC SAMOCHODOWA”
zatwierdzone Uchwałą Zarządu Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Nr 12/P/2016 z dnia 29 lipca 2016 roku

Tabela informacyjna o najistotniejszych warunkach ubezpieczenia

Rodzaj informacji	Nr zapisu z Ogólnych Warunków Indywidualnego ubezpieczenia „Pomoc Samochodowa”
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 8 i § 9 Wartość wykupu: nie dotyczy
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 7
3. Koszty oraz wszelkie inne obciążenia potrącane ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych	Nie dotyczy (jedynym obciążeniem Ubezpieczającego jest opłacana składka ubezpieczeniowa)
4. Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wykupu nie przysługuje	Nie dotyczy (Umowa ubezpieczenia nie posiada wartości wykupu)

Postanowienia ogólne

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Pomoc samochodowa” (dalej „OWU”) Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Ubezpieczyciel”) zawiera umowy ubezpieczenia (dalej „Umowa ubezpieczenia”) z osobami fizycznymi (dalej „Ubezpieczający”), na podstawie których Ubezpieczony jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową. Niniejsze OWU mają również zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

Definicje

§ 2

W niniejszych OWU, jak również w innych dokumentach sporządzonych w związku z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia używa się następujących pojęć, oznaczając one w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Agent** - Credit Agricole Bank Polska S.A., z siedzibą we Wrocławiu, pl. Orłąt Lwowskich 1, kod pocztowy: 53-601, działający na rzecz i w imieniu Ubezpieczyciela;
- 2) **Awaria Pojazdu** - jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie Pojazdu, wynikające z przyczyny wewnętrznej, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami drogowymi. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów do Pojazdu nie będą uznawane za Awarię Pojazdu;
- 3) **Miejsce zamieszkania (Miejsce ubezpieczenia)** - adres zamieszkania Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 4) **Okres ubezpieczenia** - okres, w którym Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy ubezpieczenia (rozpoczęcie ochrony następuje pod warunkiem zapłacenia składki lub jej pierwszej raty w terminie wskazanym w Polisie);
- 5) **Pojazd** - samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy o masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5 tony, zaopatrzony w polskie tablice rejestracyjne oraz posiadający poświadczony w dowodzie rejestracyjnym aktualne badanie techniczne dopuszczające pojazd do ruchu drogowego, którym w momencie zaistnienia Zdarzenia assistance podróżował Ubezpieczony;
- 6) **Polisa** - wydawany przez Ubezpieczyciela dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz warunki, na jakich została ona zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem;
- 7) **Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonego w przypadku zajścia Zdarzenia assistance lub na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- 8) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, która zawiera z Ubezpieczycielem Umowę ubezpieczenia na rzecz swoją lub na rachunek osób trzecich wskazanych jako Ubezpieczonych, zobowiązana do zapłaty składki;
- 9) **Ubezpieczony** - Ubezpieczający lub inna osoba fizyczna, wskazana przez Ubezpieczającego, której udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa na podstawie Umowy ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi OWU;
- 10) **Ubezpieczyciel** - podmiot udzielający ochrony ubezpieczeniowej, czyli Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Tęczowej 11, lok. 13, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000528682, działający na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego;
- 11) **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU, za pośrednictwem Agenta;
- 12) **Zdarzenie assistance** - każdy przypadek Awarii Pojazdu ob-

jęty ochroną ubezpieczeniową, która nastąpiła na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Przedmiot i zakres ochrony

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest realizacja przez Ubezpieczyciela Świadczeń assistance, całodobowo, na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Awarii Pojazdu. W przypadku zajścia Zdarzenia assistance Ubezpieczonemu przysługują na podstawie Umowy ubezpieczenia Świadczenia assistance wymienione w § 6.
2. Ubezpieczyciel.
3. Świadczenia assistance realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zawarcie Umowy ubezpieczenia i Okres ubezpieczenia

§ 4

1. Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na własny rachunek lub na cudzy rachunek.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na podstawie podanych przez Ubezpieczającego informacji skierowanych do Ubezpieczyciela pisemnie we wniosku złożonym w placówkach Agenta, ustnie - za pośrednictwem telefonu lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, pod warunkiem, że te środki zapewniają jednoznaczną identyfikację osoby składającej wniosek oraz oznaczenie dnia złożenia ww. wniosku
3. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na Okres ubezpieczenia, który:
 - a) rozpoczyna się od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub jej pierwszej raty oraz
 - b) kończy się z upływem 12 miesięcy od daty ustalonej w Umowie ubezpieczenia jako termin płatności składki lub pierwszej raty składki, przy czym termin ten przypada najpóźniej w terminie jednego miesiąca od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
4. Jeżeli Ubezpieczyciel, nie później niż miesiąc przed zakończeniem okresu, na który Umowa ubezpieczenia została zawarta, nie poinformuje Ubezpieczającego, że nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający ma prawo przedłużyć Umowę ubezpieczenia na kolejne 12 miesięcy, na takich samych warunkach, dokonując zapłaty składki z tytułu przedłużonej Umowy ubezpieczenia, w terminie i wysokości analogicznych jak dla poprzedniej Umowy ubezpieczenia (tj. w takim samym dniu i miesiącu). Przedłużenie Umowy ubezpieczenia nie następuje, jeśli Ubezpieczający nie zapłacił w terminie składki lub którejkolwiek raty składki z tytułu Umowy ubezpieczenia.
5. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia wystawiając Polisę.
6. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia ustalonego w Polisie jako pierwszy dzień Okresu ubezpieczenia, pod warunkiem zapłaty składki lub pierwszej raty składki w terminie płatności ustalonym w Polisie.
7. W tym samym czasie, na rachunek tego samego Ubezpieczonego, może zostać zawarta wyłącznie jedna Umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.
8. Ubezpieczający ma prawo wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia w każdym czasie ze skutkiem na koniec dnia, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia (liczy się data powiadomienia o wypowiedzeniu Agenta lub Ubezpieczyciela).
9. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia albo udzielania z innych przyczyn ochrony ubezpieczeniowej w krótszym okresie niż ustalony w Umowie ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
10. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, przy czym w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków poro-

zumiewania się na odległość ma prawo odstąpić od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia otrzymania potwierdzenia informacji dotyczących zawartej Umowy ubezpieczenia, jeśli jest to termin późniejszy. Oświadczenie o odstąpieniu od ubezpieczenia może zostać zgłoszone bezpośrednio Ubezpieczycielowi albo za pośrednictwem Agenta.

11. Za datę odstąpienia od umowy ubezpieczenia uważa się datę złożenia oświadczenia o odstąpieniu, a w przypadku wysyłki odstąpienia od umowy ubezpieczenia do Ubezpieczyciela lub Agenta pocztą, termin odstąpienia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. W takim przypadku decyduje data stempla pocztowego.
12. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
13. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu i Okres ubezpieczenia kończy się z upływem najwcześniejszej z poniższych dat:
 - 1) z dniem zgonu Ubezpieczonego lub
 - 2) z dniem złożenia wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 8, lub
 - 3) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 10, lub
 - 4) w przypadku braku zapłaty drugiej lub kolejnej raty składki - z upływem 7 dni od dnia doręczenia Ubezpieczającemu wezwania do zapłaty, o którym mowa w ust. 14, o ile Ubezpieczający nie dokonał zapłaty składki w ciągu 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub
 - 5) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została

zapłacona w terminie, przy czym Ubezpieczyciel może żądać zapłaty składki za okres, w którym udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

14. W przypadku nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki przez Ubezpieczającego, Ubezpieczyciel może skierować do Ubezpieczającego wezwanie do jej zapłaty, z pouczeniem, że brak zapłaty raty składki w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego wezwania do zapłaty spowoduje ustanie odpowiedzialności wynikającej z Umowy ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 5

1. Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Składka może być opłacana jednorazowo za cały Okres ubezpieczenia lub w ratach, z częstotliwością miesięczną, kwartalną lub półroczną.
3. Terminy, częstotliwość i sposób płatności składki ustala się w Umowie ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku Ubezpieczyciela kwotą wymaganej składki lub jej raty.
5. W razie nadpłaty składki, zostanie ona rozliczona zgodnie z dyspozycją Ubezpieczającego.
W przypadku braku dyspozycji, zostanie ona zaliczona na poczet następnych składek.
6. Składkę ubezpieczeniową za każdego Ubezpieczonego oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela, według tabeli składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.

Limity Świadczeń assistance i wysokość sumy ubezpieczenia

§ 6

Limity dotyczące ilości i wartości poszczególnych Świadczeń assistance oraz sumy ubezpieczenia stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w Okresie ubezpieczenia łącznie

Zdarzenie assistance	Rodzaj Świadczenia assistance		Limit na Zdarzenia assistance w Okresie ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia w Okresie ubezpieczenia
AWARIA POJAZDU	Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia lub holowanie Pojazdu (do 50 km)		2 naprawy Pojazdu na miejscu zdarzenia lub 2 holowania Pojazdu	750 PLN
	Świadczenia zamienne (do wyboru przez Ubezpieczonego jedno z dwóch Świadczeń assistance, jeżeli Pojazd odholowano do najbliższego warsztatu lub naprawa Pojazdu ma trwać dłużej niż 48h)	Samochód zastępczy	3 doby limitu czasowego korzystania z samochodu zastępczego	Bez limitu
		Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów	3 doby limitu czasowego zakwaterowania w hotelu kierowcy i pasażerów	Bez limitu
NA ŻYCZENIE UBEZPIECZONEGO	Informacja o firmach świadczących usługi pomocy drogowej		Bez limitu	Bez limitu
	Informacja o procedurze postępowania w razie wypadku drogowego		Bez limitu	Bez limitu
	Infolinia drogowa		Bez limitu	Bez limitu

w stosunku do Ubezpieczonego w ramach jednej Umowy ubezpieczenia. Limity ilości i wartości poszczególnych Świadczeń assistance oraz sumy ubezpieczenia dla danego Ubezpieczonego przedstawia poniższa tabela:

1. W przypadku Zdarzenia assistance Ubezpieczonemu przysługują na podstawie Umowy ubezpieczenia następujące Świadczenia assistance:

a) **naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia** - Świadczenie assistance realizowane przez Ubezpieczyciela obejmujące pokrycie kosztów dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy Pojazdu, do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w tabeli powyżej; jeżeli nie jest możliwa naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia, Ubezpieczyciel zapewni holowanie Pojazdu. W przypadku unieruchomienia Pojazdu wskutek wypadku, awarii, wyładowania akumulatora lub przebitej opony; Świadczenie assistance obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy

lub

b) **holowanie Pojazdu, jeżeli nie jest możliwa naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia** - Świadczenie assistance realizowane przez Ubezpieczyciela obejmujące zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania Pojazdu do Miejsca zamieszkania lub najbliższego warsztatu zgodnie z wyborem Ubezpieczonego w odległości do 50 km, liczonej od miejsca zatrzymania Pojazdu do miejsca docelowego holowania; w przypadku holowania Pojazdu na odległość dalszą niż 50 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez Ubezpieczonego, po ich uprzednim uzgodnieniu z Ubezpieczonym; w przypadku zaistnienia zdarzenia poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), Świadczenie assistance obejmuje także zorganizowanie i pokrycie kosztów parkowania Pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 kolejne dni; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie Pojazdu, którego koszt pokrywany jest w ramach Świadczenia assistance; koszty holowania Pojazdu ponoszone są przez Ubezpieczyciela do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w tabeli powyżej;

c) a także w przypadku, gdy Pojazd został odholowany do najbliższego warsztatu oraz naprawa Pojazdu ma trwać dłużej niż 48 godzin, Ubezpieczony ma prawo do wyboru jednego z dwóch poniższych **świadczeń zamiennych**:

a. **samochód zastępczy** - Świadczenie assistance realizowane przez Ubezpieczyciela obejmujące zorganizowanie i pokrycie kosztów samochodu zastępczego (bez ograniczenia przebiegu kilometrów, które może przejechać samochód zastępczy) na okres naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż do ustalonego limitu czasowego korzystania z samochodu zastępczego, o którym mowa w tabeli powyżej, tj. trzech dób, z zastrzeżeniem następujących postanowień:

- 1) samochód zastępczy przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy konieczne było holowanie Pojazdu;
- 2) w zależności od dostępności w danej lokalizacji samochodu zastępczego - w ramach tego Świadczenia assistance oferowany będzie samochód zastępczy klasy A lub B;
- 3) w przypadku, gdy Pojazd jest dostosowany do potrzeb kierowcy będącego osobą niepełnosprawną ruchowo, jeżeli żaden z pasażerów nie może prowadzić samochodu zastępczego, w ramach tego Świadczenia assistance Ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszty samochodu zastępczego z kierowcą;
- 4) samochód zastępczy nie obejmuje kosztów paliwa do samochodu zastępczego, opłat dodatkowych oraz ubezpieczeń innych niż OC/AC

lub

b. zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów - Świad-

czenie assistance realizowane przez Ubezpieczyciela obejmujące zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu (do hotelu oraz z powrotem do miejsca naprawy Pojazdu) i zakwaterowania ze śniadaniem w hotelu trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Pojazdu, niedłuższy jednak niż 3 doby, i nieobejmujące dodatkowych wydatków poniesionych przez kierowcę i pasażerów w związku z pobytym w hotelu, tj. na telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel.

2. Na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel zapewni również:

- a) Informację o firmach świadczących usługi pomocy drogowej;
- b) Informację o procedurze postępowania w razie wypadku drogowego;
- c) Infolinię drogową - usługę informacyjną dla Ubezpieczonych dotyczącą:
 - a. postępowania w razie Awarii Pojazdu lub jego kradzieży,
 - b. telefonów pomocy drogowej,
 - c. sieci warsztatów,
 - d. możliwości wynajmu samochodu zastępczego,
 - e. jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez Ubezpieczonego.

3. W celu uzyskania Świadczenia assistance Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić Zdarzenie assistance objęte ochroną ubezpieczeniową do Ubezpieczyciela na numer telefonu wskazany w Polisie.

4. Ubezpieczonemu przysługują Świadczenia assistance wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej do wysokości limitów określonych w tabeli powyżej w niniejszym § 6 OWU.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 7

1. Ubezpieczyciel nie ponosi kosztów świadczeń odpowiadających zakresom Świadczeniom assistance poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego - jeżeli jednak skontaktowanie się z Ubezpieczycielem w celu skorzystania ze Świadczeń assistance było niemożliwe z powodu siły wyższej lub innych obiektywnych przyczyn, Ubezpieczyciel, na zasadach określonych w § 8, pokryje koszty w takiej wysokości, jakie poniosłoby Ubezpieczyciel w przypadku organizowania Świadczeń assistance.
2. Ubezpieczenie nie obejmuje Awarii Pojazdu wynikających z montażu elementów, które nie są zalecane przez producenta Pojazdu.
3. Świadczenia assistance określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli Awaria Pojazdu była następstwem:
 - a) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę przemieszczania osób i towarów,
 - b) obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
 - c) aktów terroryzmu/sabotażu lub akcji odwetowych,
 - d) działania energii jądrowej w skali masowej,
 - e) umyślnego działania Ubezpieczonego.
4. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za Awarie Pojazdu:
 - a) powstałe w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - b) powstałe podczas udziału Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowaniach do nich,
 - c) powstałe w Pojazdach:
 - a. zarobkowo wynajmowanych przez Ubezpieczonego, który zawodowo zajmuje się wynajmem lub wydzierżawianiem Pojazdów;
 - b. nauki jazdy;
 - c. przerabianych bez zgody producenta w sposób powodujący utratę gwarancji;
 - d. użytkowanych do zarobkowego przewozu osób lub towaru;
 - d) wynikające z niezrealizowanej na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Pojazdu określonymi przez producenta) konserwacji lub braku ważnego na dzień zajścia Zdarzenia assistance przeglądu technicznego przeprowadzanego w stacji obsługi;
 - e) powstałe wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia Pojazdu przyczepą o masie większej niż do-

- puszczalna przez producenta Pojazdu;
- f) wynikającą z nieprzeprowadzonej próby usprawnienia Pojazdu po interwencji Ubezpieczyciela;
 - g) powstałe wskutek kierowania Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków;
 - h) powstałe wskutek kierowania Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU wskutek działania siły wyższej, pod pojęciem której rozumie się: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, oraz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), powodujących niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane Świadczenia assistance.
6. Ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy ubezpieczenia nie są objęte następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
7. Ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy ubezpieczenia nie są objęte koszty napraw mechanicznych wykonywanych przez warsztat, do którego odholowano auto Ubezpieczonego.
8. Czas trwania dodatkowych czynności serwisowych niezwiązanych z Awarią (jak np. okresowy przegląd Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje wykonywane przy okazji) oraz administracyjnych i prawnych (np. proces likwidacji szkody przez Ubezpieczyciela lub brak środków pieniężnych na pokrycie kosztów naprawy), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzenia assistance uprawniającego do korzystania ze Świadczeń assistance przewidzianych w niniejszych OWU nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu w rozumieniu niniejszych OWU.

Refundacje

§ 8

1. W sytuacji opisanej w § 7 ust. 1 Ubezpieczyciel zapewni refundację kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane Świadczenie assistance było realizowane bezpośrednio przez Ubezpieczyciela.
2. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę refundacji (odszkodowania), o którym mowa w ust. 1 należy kierować do Ubezpieczyciela oraz powinno ono zawierać:
 - a) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia oraz przyczyn nie skontaktowania się z Ubezpieczycielem wraz z dokumentacją,
 - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu Zdarzenia assistance.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 3.
5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
6. Jeśli odszkodowanie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie odszkodowania Ubezpieczonemu.
Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu,

Ubezpieczyciel informuje o tym na piśmie:

- 1) osobę występującą z roszczeniem oraz
 - 2) Ubezpieczonego w przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczeniowskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
W przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu Wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z Umowy ubezpieczenia.
7. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę odszkodowania może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności Zdarzenia assistance, odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

Tryb postępowania w razie zajścia Zdarzenia assistance

§ 9

1. W przypadku Zdarzenia assistance Ubezpieczony powinien zaoferować w miarę możliwości zwiększaniu się jego skutków.
2. Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) jest zobowiązany przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Ubezpieczyciela, pod numerem telefonu podanym w Polisie i w pierwszej kolejności podać następujące dane:
 - a) Nr Polisy,
 - b) PESEL, datę urodzenia, imię i nazwisko, adres Miejsca zamieszkania,
 - c) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z Ubezpieczonym,
 - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - e) wszelkie informacje konieczne pracownikowi Ubezpieczyciela do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
3. Ponadto Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - a) umożliwić Ubezpieczycielowi dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zajścia Zdarzenia assistance, ustalenia odpowiedzialności i zakresu Świadczeń assistance oraz udzielić pracownikowi Ubezpieczyciela w tym celu pomocy i wyjaśnień dotyczących Zdarzenia assistance;
 - b) udzielić przedstawicielowi Ubezpieczyciela wszelkich niezbędnych pełnomocnictw, jeżeli były one konieczne do wykonania Świadczenia assistance;
 - c) współdziałać z Ubezpieczycielem w zakresie niezbędnym do wykonania Świadczenia assistance.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia oraz niezbędnych do wykonania Świadczenia assistance informacji określonych w ust. 2 i ust. 3 powyżej, Ubezpieczyciel przystępuje niezwłocznie do organizacji pomocy i Świadczeń assistance przy uwzględnieniu dyspozycji Ubezpieczonego i okoliczności Zdarzenia assistance.
5. W przypadku, gdy Ubezpieczyciel nie przystąpi do spełnienia Świadczenia assistance polegającego na naprawie Pojazdu na miejscu zdarzenia lub holowaniu Pojazdu w okresie 2 godzin od zawiadomienia o Zdarzeniu assistance lub wyrazi zgodę na spełnienie powyższych Świadczeń assistance przez inną osobę, Ubezpieczonemu będzie przysługiwał zwrot kosztów realizacji Świadczenia assistance w tym zakresie do wysokości sumy ubezpieczenia, określonej w § 6 OWU, z zastosowaniem cen rynkowych z danego regionu Rzeczypospolitej Polskiej.

Postanowienia końcowe

§ 10

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony w związku z Umową ubezpieczenia powinny być dokonywane na piśmie, o ile inaczej nie postanowiono w niniejszych OWU.
2. Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.

3. Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować Ubezpieczyciela o zmianie Miejsca ubezpieczenia za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela.
4. Ubezpieczający i Ubezpieczony powinni informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych osobowych wskazanych w Umowie ubezpieczenia za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela.

§ 11

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo składania reklamacji w rozumieniu Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348) Ubezpieczycielowi:
 - a) w formie pisemnej przesyłką pocztową wysłaną na adres Ubezpieczyciela:
Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Tęczowa 11, lok. 13
53-601 Wrocław
lub na adres Agenta:
Credit Agricole Bank Polska S.A.
pl. Orłąt Lwowskich 1
53-605 Wrocław
 - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie na adres:
reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl;
 - c) ustnie – pod numerem telefonu Ubezpieczyciela wskazanym w Polisie lub w innym oświadczeniu Ubezpieczyciela (o ile będzie z niego wyraźnie wynikało, że zastępuje podane w Polisie dane kontaktowe Ubezpieczyciela).
2. Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację składającego reklamację oraz Umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Ubezpieczyciela, pismo powinno być opatrzone podpisem składającego reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w razie braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach uzasadniających opóźnienie wymagających jeszcze wyjaśnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie

może przekraczać 60 (sześćdziesiąt) dni od daty wpływu reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji składanej przez osobę fizyczną uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację.

5. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy ubezpieczenia jest uprawniony do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.

§ 12

1. Powództwo o roszczenia wynikające z Umów ubezpieczenia zawartych zgodnie z OWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy Uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
3. OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 12/P/2016 z dnia 29.07.2016 r. i obowiązują od dnia 19.09.2016 roku.

W imieniu Ubezpieczyciela:

Olivier Sperat- Czar
Wiceprezes Zarządu Credit Agricole TU S.A.

Andrzej Grzych
Członek Zarządu Credit Agricole TU S.A.