



Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

Vienna Insurance Group (zwane dalej Wiener TU S.A.)

Auto Assistance Podstawowy Flota

**Informacja o istotnych postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia,
o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej OWU
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje Wiener TU S.A. do wypłaty odszkodowania	§ 1 ust. 2; § 2; § 3; § 4; § 5; § 6; § 7 ; § 10; § 15 ust. 1; § 16
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia	§ 3 ust. 3 pkt 2); § 4; § 5 ust. 8; § 6 pkt 4); § 8; § 14; § 15 ust. 2; 16 ust. 2-4

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	4
§ 1 Postanowienia wstępne.....	4
§ 2 Jak należy rozumieć pojęcia używane w OWU.....	4
II. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA.....	4
§ 3 Co jest przedmiotem ubezpieczenia Assistance Podstawowy - flota?.....	4
§ 4 Co obejmuje pomoc techniczna.....	5
§ 5 Na czym polega usługa wynajmu pojazdu zastępczego?.....	5
§ 6 Co obejmuje pomoc dla zwierząt?.....	6
§ 7 Co obejmuje pomoc informacyjna?.....	6
§ 8 Jakie są ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A.?.....	7
III. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI.....	7
§ 9 Jak zawiera się umowę ubezpieczenia i na jaki okres?.....	7
§ 10 Kiedy rozpoczyna się, a kiedy kończy odpowiedzialność Wiener TU S.A.?.....	8
§ 11 W jakich okolicznościach rozwiązuje się umowa ubezpieczenia?.....	8
§ 12 Kiedy przysługuje zwrot składki?.....	8
IV. SKŁADKA I SUMY UBEZPIECZENIA.....	8
§ 13 Składka ubezpieczeniowa.....	8
§ 14 Jakie są limity i sumy ubezpieczenia?.....	8
V. OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I CENTRUM ALARMOWE GO WIENER TU S.A. W RAZIE ZAJSĆCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM.....	9
§ 15 Jakie są obowiązki Ubezpieczonego?.....	9
§ 16 Jakie są obowiązki Centrum Alarmowego Wiener TU S.A.?.....	9
VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	10
§ 17 Kiedy Wiener TU S.A. przysługują roszczenia regresowe?.....	10
§ 18 Kto i jak może złożyć reklamację?.....	10
§ 19 Od kiedy obowiązują OWU?.....	10

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Auto Assistance Podstawowy - FLOTA (zwane dalej OWU) stosuje się w umowach ubezpieczenia Auto Assistance Podstawowy - FLOTA (zwanych dalej Assistance Podstawowy) zawieranych pomiędzy Wiener Towarzystwem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną Vienna Insurance Group (zwanym dalej Wiener TU S.A.) z osobami fizycznymi, prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, które zawarły w Wiener TU S.A. na okres 12 miesięcy umowę obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) posiadaczy pojazdów mechanicznych lub umowę ubezpieczenia Autocasco (AC).
2. Wiener TU S.A. obejmuje ochroną assistance zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne:
 - 1) samochody osobowe,
 - 2) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t.,
 - 3) samochody kempingowe,
 - 4) przyczepy lekkie o dopuszczalnej masie całkowitej do 750 kg (bez świadczenia usług pomocy dla zwierząt i usługi wynajmu pojazdu zastępczego),
 - 5) przyczepy kempingowe (bez świadczenia usługi wynajmu pojazdu zastępczego),
 - 6) motocykle, z wyłączeniem skuterów i motorowerów (bez świadczenia usług pomocy dla zwierząt).
3. Do spraw nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego oraz aktów prawnych regulujących działalność ubezpieczeniową.

§ 2 Jak należy rozumieć pojęcia używane w OWU?

Przez pojęcia użyte w OWU rozumie się:

1. **Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.** – jednostka organizacyjna przyjmująca zgłoszenia szkód assistance oraz organizująca i świadcząca usługi assistance;
2. **Kierowca** – właściciel pojazdu albo osoba upoważniona przez właściciela pojazdu do kierowania pojazdem, kierująca ubezpieczonym pojazdem w momencie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem Assistance Podstawowy;
3. **miejsce zamieszkania** – adres miejsca zamieszkania albo siedziby właściciela pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wpisany do dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy;
4. **pojazd unieruchomiony** – ubezpieczony pojazd, który jest dopuszczony do ruchu i posiada ważne badania techniczne, jednak z powodu stanu technicznego, w jakim znalazł się w wyniku wypadku, nie może być aktualnie użytkowany na drogach publicznych;
5. **pojazd zastępczy** – samochód osobowy klasy A lub B, według standardów podmiotów świadczących

usługi wynajmu pojazdów (zwanych dalej agencją), wraz z dokumentami umożliwiającymi jego użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem, udostępniany Ubezpieczonemu, zgodnie z postanowieniami § 5 OWU, w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczenia Assistance Podstawowy;

6. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca z Wiener TU S.A. umowę ubezpieczenia na własny lub cudzy rachunek, zobowiązana do zapłacenia składki;
7. **Ubezpieczony** – Kierowca (w rozumieniu definicji zawartej w punkcie 2);
8. **ubezpieczony pojazd** - pojazd, w odniesieniu do którego zawarta została umowa ubezpieczenia Assistance Podstawowy, którego dane wskazane zostały w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy;
9. **wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego unieruchomieniu lub zniszczeniu uległ ubezpieczony pojazd, polegające na:
 - 1) nagłym działaniu siły mechanicznej w momencie zetknięcia się pojazdu z podłożem lub ze znajdującymi się poza pojazdem przedmiotami niebędącymi jego częścią, zwierzętami lub osobami,
 - 2) wywróceniu się pojazdu lub zatonięciu pojazdu,
 - 3) akcie wandalizmu lub włamania,
 - 4) pożarze lub wybuchu, wynikających z działania czynnika termicznego i/lub chemicznego (pochodzącego z zewnątrz pojazdu).
10. **zwierzęta** – psy lub koty:
 - 1) tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu, utrzymywane przez niego w charakterze towarzysza, które ukończyły 4 miesiące życia, były zaszczepione przeciw wściekliznie oraz nie znajdują się w wykazie ras psów uznawanych za agresywne zgodnie z powszechnie obowiązującymi w dniu zaistnienia zdarzenia assistance przepisami prawa;
 - 2) przewożone ubezpieczonym pojazdem w momencie wypadku i należące do ubezpieczonego lub przewożonych wówczas pasażerów.

II. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3 Co jest przedmiotem ubezpieczenia Assistance Podstawowy?

1. Przedmiotem ubezpieczenia są wyłącznie koszty świadczenia usług assistance w zakresie pomocy technicznej i informacyjnej na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Alarmowego Wiener TU S.A., na zasadach określonych w OWU.
2. Świadczenie usług assistance nie obejmuje wykonania bezpośrednio przez Wiener TU S.A. usług wymienionych w OWU, lecz zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Wiener TU S.A.
3. Świadczenie usług assistance w ramach OWU realizowane jest:

- 1) **na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej**,
lub
 - 2) **za granicą**, tj. na terytorium państw europejskich, z zastrzeżeniem, że na terytorium: Chorwacji, Grecji, Hiszpanii i Portugalii - za wyjątkiem ich wysp; Francji - bez terytoriów zamorskich i wysp; Rosji i Turcji - wyłącznie w ich części europejskiej.
4. Świadczenia assistance w ramach ubezpieczenia Assistance Podstawowy w zakresie:
- 1) pomocy technicznej, o której mowa w § 4, są wykonywane na rzecz:
 - a) Ubezpieczonego - w razie wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub za granicą,
 - b) osoby poszkodowanej – wyłącznie w razie wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 2) wynajmu pojazdu zastępczego, o którym mowa w § 5, świadczone są dla Ubezpieczonego w razie wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 3) pomocy dla zwierząt, o której mowa w § 6, są wykonywane w razie wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 4) pomocy informacyjnej, o której mowa w § 7, są wykonywane w razie wypadku oraz dodatkowo w razie awarii lub innego zdarzenia losowego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub za granicą.

§ 4 Co obejmuje pomoc techniczna?

Zobowiązanie Wiener TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy w zakresie pomocy technicznej polega na zorganizowaniu i pokryciu, w granicach określonych w § 14 ust. 1, kosztów opisanych poniżej usług assistance:

- 1) **usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** - zorganizowanie i pokrycie kosztów naprawy (z wyłączeniem kosztów części zamiennych) unieruchomionego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo za granicą ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia bez konieczności holowania do warsztatu. W razie zakończonej powodem próby usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia, świadczenia wymienione w § 5 i § 6 OWU nie przysługują;
- 2) **holowanie ubezpieczonego pojazdu z miejsca zdarzenia** - zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania ubezpieczonego pojazdu, unieruchomionego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo za granicą, w przypadku braku możliwości jego usprawnienia na miejscu zdarzenia, do:
 - a) najbliższego, wybranego przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A., w uzgodnieniu z Kierowcą, warsztatu mogącego dokonać prowizorycznej lub ostatecznej jego naprawy. Gdy zdarzenie zaszło poza godzinami pracy warsztatu, odholowanie ubezpieczonego pojazdu nastąpi na wybrany przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. parking, a następnie do wybranego przez Centrum Alarmowe

Wiener TU S.A. warsztatu mogącego dokonać naprawy ubezpieczonego pojazdu - w granicach łącznych limitów dla tej usługi, o których mowa w § 14 ust. 1 pkt 2).

- albo
- b) do miejsca zamieszkania,
albo
 - c) do warsztatu wybranego przez Kierowcę, pod warunkiem, że odległość do tego warsztatu nie jest większa niż odległość do miejsca zamieszkania;
- 3) **holowanie pojazdu osoby poszkodowanej** – zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej pojazdu unieruchomionego w następstwie wypadku, którego sprawca (ubezpieczony odpowiedzialny za szkodę) zawarł umowę w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w Wiener TU S.A. Holowanie to następuje (w zależności od tego, które z tych miejsc znajduje się bliżej):
- a) do najbliższego, uzgodnionego z poszkodowanym, warsztatu mogącego dokonać prowizorycznej lub ostatecznej naprawy pojazdu,
albo
 - b) na parking strzeżony,
albo
 - c) do miejsca zamieszkania osoby poszkodowanej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 5 Na czym polega usługa wynajmu pojazdu zastępczego?

1. Zobowiązanie Wiener TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy w zakresie wynajmu pojazdu zastępczego polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego na rzecz Ubezpieczonego. W odniesieniu do jednego zdarzenia, z jednej umowy ubezpieczenia, przysługuje w tym samym czasie tylko jeden pojazd zastępczy.
2. Jeżeli w wyniku wypadku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z ustaleniami Centrum Alarmowego Wiener TU S.A., usunięcie przyczyny unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu nie może być zrealizowane w dniu zgłoszenia zdarzenia do Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. (co stwierdza Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. w porozumieniu z warsztatem, w którym znajduje się ubezpieczony pojazd lub obecnym na miejscu zdarzenia przedstawicielem Centrum Alarmowego Wiener TU S.A.), Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. - z zastrzeżeniem ust. 3 - 7 - organizuje i pokryje koszty wynajmu pojazdu zastępczego (osobowego) na okres jednego dnia (niepodzielny okres 24 godzin), z zastrzeżeniem, że świadczenie to przysługuje wyłącznie jeden raz w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.
3. W yboru pojazdu zastępczego dokonuje Centrum Alarmowe Wiener TU S.A., w zależności od lokalnych możliwości. Warunkiem skorzystania przez ubezpieczonego z pojazdu zastępczego jest:

- 1) uprzednie wykonanie holowania (transportu) unieruchomionego ubezpieczonego pojazdu, zorganizowanego i opłaconego przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. zgodnie z § 4 pkt 2;
 - 2) ukończenie przez Ubezpieczonego 21 lat i posiadanie przez niego ważnego prawa jazdy (uprawnającego do kierowania samochodami osobowymi) nie krócej niż 36 miesięcy oraz innego ważnego dowodu tożsamości ze zdjęciem;
 - 3) umożliwienie Centrum Alarmowemu Wiener TU S.A. przez właściciela ubezpieczonego pojazdu lub za jego zgodą weryfikacji stanu i monitorowania czasu naprawy ubezpieczonego pojazdu w warsztacie;
 - 4) pisemne wyrażenie przez Ubezpieczonego zgody na warunki korzystania z pojazdu zastępczego określone przez agencję świadczącą w imieniu Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. usługi wynajmu samochodu (w szczególności może to dotyczyć obowiązku posiadania karty kredytowej na wypadek powstania roszczeń agencji w stosunku do osoby korzystającej z pojazdu zastępczego z tytułu szkód powstałych w związku z korzystaniem z tego pojazdu);
 - 5) użytkowanie pojazdu zastępczego przez Ubezpieczonego jedynie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W ramach usług, o których mowa w ust. 1 i 2, Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. zorganizuje dostarczenie Ubezpieczonemu pojazdowi zastępczego oraz pokrywa koszty wynajmu samochodu osobowego kategorii A lub B (wg standardów agencji) oraz koszty dostarczenia pojazdu Ubezpieczonemu albo koszty odbioru pojazdu od Ubezpieczonego (w zależności od ustaleń poczynionych przez Ubezpieczonego z Centrum Alarmowym Wiener TU S.A.).
 5. W przypadku wynajmu pojazdu zastępczego, z zakresu odpowiedzialności Wiener TU S.A. wyłączone są koszty paliwa i innych materiałów eksploatacyjnych, dodatkowego ubezpieczenia i innych opłat dodatkowych związanych z czasowym użytkowaniem przez Ubezpieczonego pojazdu zastępczego.
 6. Najpóźniej w dniu, w którym upływa okres najmu, Ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić pojazd zastępczy agencji, w takim samym stanie (w szczególności z tym samym poziomem paliwa i z tym samym wyposażeniem) w jakim go otrzymał.
 7. Ubezpieczony ma obowiązek informować Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. o wszelkich uszkodzeniach pojazdu zastępczego.
 8. Niedopełnienie przez Ubezpieczonego ww. obowiązków, wprowadzenie w błąd Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. lub agencji względnie użytkowanie pojazdu zastępczego niezgodnie z jego przeznaczeniem lub korzystanie z niego niezgodnie z warunkami określonymi przez agencję wiąże się z koniecznością pokrycia przez Ubezpieczającego wynikających z tego dodatkowych kosztów.

§ 6 Co obejmuje pomoc dla zwierząt?

Zobowiązanie Wiener TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy w zakresie pomocy dla zwierząt polega na zorganizowaniu albo na zorganizowaniu i pokryciu, w granicach określonych w § 14 ust. 1, w razie wypadku ubezpieczonego pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, kosztów następujących usług Assistance:

- 1) **przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna** – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewiezienia zwierzęcia do, wskazanego przez właściciela, innego opiekuna, schroniska dla zwierząt lub doraźnego opiekuna znajdujących się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, gdy właściciel bądź doraźny opiekun przewożonego zwierzęcia z powodu obrażeń odniesionych w wypadku nie może dalej sprawować opieki nad zwierzęciem, a pozostali pasażerowie podróżujący pojazdem w chwili zdarzenia nie są współwłaścicielami zwierzęcia albo nie zadeklarowali gotowości przejęcia opieki nad zwierzęciem;
- 2) **przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do lecznicy lub kliniki weterynaryjnej** – zorganizowanie i pokrycie kosztów przewiezienia zwierzęcia do najbliższej lecznicy lub kliniki weterynaryjnej, gdy zwierzę zostało ranne w wyniku wypadku ubezpieczonego pojazdu;
- 3) **leczenie zwierzęcia** – pokrycie kosztów leczenia urazów zwierzęcia odniesionych wskutek wypadku ubezpieczonego pojazdu oraz wynikających z tego leczenia kosztów zabiegów, operacji i leków weterynaryjnych podawanych w lecznicy lub klinice weterynaryjnej, pod warunkiem, iż zwierzę ranne wskutek wypadku ubezpieczonego pojazdu zostało przewiezione do ww. przychodni, lecznicy lub kliniki weterynaryjnej przez Centrum Alarmowego Wiener TU S.A., zgodnie z postanowieniami pkt. 2);
- 4) **opieka nad zwierzęciem** – zorganizowanie i pokrycie kosztów pobytu zwierzęcia w hotelu, schronisku lub pensjonacie dla zwierząt przez czas do chwili odebrania zwierzęcia przez właściciela lub inną osobę przez niego upoważnioną, nie dłuższy jednak niż 7 dni, gdy właściciel lub doraźny opiekun zwierzęcia przewożonego w ubezpieczonym pojeździe w momencie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową z powodu obrażeń odniesionych w wypadku nie może dalej sprawować opieki nad zwierzęciem, a jednocześnie pozostali pasażerowie podróżujący pojazdem w chwili zdarzenia nie są współwłaścicielami zwierzęcia albo nie zadeklarowali gotowości przejęcia opieki nad zwierzęciem;
- 5) **utylicacja zwłok zwierzęcia** – zorganizowanie utylizacji zwłok zwierzęcia, które poniosło śmierć w wyniku wypadku ubezpieczonego pojazdu, z wyłączeniem kosztów tej usługi.

§ 7 Co obejmuje pomoc informacyjna?

Zobowiązanie Wiener TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy w zakresie pomocy informacyjnej polega na świadczeniu w razie wypadku

ubezpieczonego pojazdu oraz dodatkowo w razie awarii lub innego zdarzenia losowego, następujących usług assistance:

- 1) **informacja o warsztatach** – udzielenie telefonicznej informacji o krajowej i zagranicznej sieci autoryzowanych warsztatów samochodowych oraz lokalnych możliwościach naprawy pojazdu;
- 2) **informacja o pomocy drogowej** – informacja o pomocy drogowej obejmująca udzielenie informacji o telefonach pomocy drogowej lub na żądanie i koszt Ubezpieczonego organizacja przyjazdu pomocy drogowej w celu podjęcia próby naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia lub odholowania go do warsztatu;
- 3) **informacja o pensjonatach, hotelach lub schroniskach dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub klinice weterynaryjnej;**
- 4) **przekazanie wiadomości** – przekazanie na zlecenie ubezpieczonego, wskazanej przez niego osobie w Rzeczpospolitej Polskiej pilnych informacji w związku z zaistnieniem któregośkolwiek ze zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową.

§ 8 Jakie są ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A.?

1. Wiener TU S.A. stosuje wyłączenie albo ograniczenie swojej odpowiedzialności, jeżeli pomiędzy wypadkiem ubezpieczeniowym lub szkodą a okolicznością wskazaną w postanowieniach dotyczących danego wyłączenia albo ograniczenia odpowiedzialności istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy, tj. gdy wypadek ubezpieczeniowy lub szkoda są typowym, normalnym następstwem wspomnianej okoliczności.
2. Dla usprawnienia realizacji świadczenia usług assistance określonych w OWU, Wiener TU S.A. zaleca posiadanie ważnego dokumentu ubezpieczenia Assistance Podstawowy celem okazania go przedstawicielowi Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. przed uzyskaniem pomocy.
3. Z zastrzeżeniem § 16, Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolnione z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z zajęciem zdarzenia objętego ochroną assistance, gdy:
 - 1) działał on bez uprzedniego porozumienia z Centrum Alarmowym Wiener TU S.A. lub zgłosił zdarzenie objęte ochroną assistance do Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. później niż 12 godzin od jego zaistnienia, nawet jeśli koszty te mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w OWU, a zdarzenia, których one dotyczą, są objęte ochroną ubezpieczeniową Assistance Podstawowy;
 - 2) udzielenie świadczeń wynikających z OWU zostało uniemożliwione z powodu działania siły wyższej (w szczególności niezapowiedzianego przez właściwe służby trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu lub pożaru lasu), a także z powodu pozostających poza zakresem odpowiedzialności Wiener TU S.A. oraz Centrum Alarmowego

Wiener TU S.A. awarii urządzeń telekomunikacyjnych albo ich braku, oraz gdy udzielenie świadczeń wynikających z OWU zostało opóźnione z przyczyn zewnętrznych, pozostających poza zakresem odpowiedzialności Wiener TU S.A. oraz Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia. Wiener TU S.A. nie zwraca kosztów poniesionych bezpośrednio przez Ubezpieczonego również w przypadku, gdy telefoniczne zgłoszenie zdarzenia w Centrum Alarmowym Wiener TU S.A. nie było możliwe z przyczyn pozostających poza zakresem odpowiedzialności Wiener TU S.A. oraz Centrum Alarmowego Wiener TU S.A.

4. Niezależnie od ograniczeń określonych w OWU, odpowiedzialność Wiener TU S.A. jest wyłączona, jeżeli wypadek wystąpił w związku z:
 - 1) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu;
 - 2) katastrofą nuklearną lub działaniem radioaktywności;
 - 3) użyciem ubezpieczonego pojazdu w celu uczestnictwa pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez;
 - 4) popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez ubezpieczonego przestępstwa;
 - 5) samobójstwem lub samookaleczeniem Ubezpieczonego lub ich usiłowaniem;
 - 6) prowadzeniem ubezpieczonego pojazdu przez Ubezpieczonego lub inną osobę po spożyciu alkoholu, po zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających bądź też bez ważnego prawa jazdy;
 - 7) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego.
5. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte pojazdy:
 - 1) wynajmowane lub udostępniane odpłatnie w jakikolwiek inny sposób w celu przewozu nimi osób lub towarów;
 - 2) unieruchomione wskutek przeładowania pojazdu ponad dopuszczalną masę całkowitą;
 - 3) pojazdy specjalne, pojazdy należące do Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego, pojazdy używane do nauki jazdy lub do jazd próbnych;
 - 4) oddane do sprzedaży komisowej;
 - 5) używane do transportu towarów niebezpiecznych, w tym paliw, substancji toksycznych lub wybuchowych.

III. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 9 Jak zawiera się umowę ubezpieczenia i na jaki okres?

1. Umowa ubezpieczenia Assistance Podstawowy zawierana jest jednocześnie z zawarciem

- w Wiener TU S.A. 12-miesięcznej umowy ubezpieczenia na dany pojazd w zakresie odpowiedzialności cywilnej (OC) posiadaczy pojazdów mechanicznych lub Autocasco (AC)
- Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego, stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia i obejmujący m.in. następujące dane:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby właściciela pojazdu, podane zgodnie z zapisem z dowodu rejestracyjnego pojazdu;
 - markę, typ, model, numer rejestracyjny, numer nadwozia oraz wiek pojazdu przedstawianego do ubezpieczenia Assistance Podstawowy;
 - okres ubezpieczenia.
 - Umowa ubezpieczenia może być zawarta na cudzy rachunek. W razie zawarcia umowy na cudzy rachunek, obowiązki, o których mowa w § 15, spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
 - Ubezpieczający jest zobowiązany podać do wiadomości Wiener TU S.A. wszystkie znane sobie okoliczności, o które Wiener TU S.A. zapytało we wniosku albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli Wiener TU S.A. zawarło umowę ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi Ubezpieczającego na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
 - Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy.
 - O kres 12 miesięcy, o którym mowa w ust. 5, kończy się z upływem dnia poprzedzającego początek dnia okresu ubezpieczenia.
 - Postanowienia ust. 6 stosuje się odpowiednio do umowy ubezpieczenia zawartej w tym samym dniu, w którym rozpoczyna się okres ubezpieczenia.
 - Wiener TU S.A. potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia.

§ 10 Kiedy rozpoczyna się, a kiedy kończy odpowiedzialność Wiener TU S.A.?

- Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy i zapłacenia składki za ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych lub AC, z zastrzeżeniem ust. 2.
- Jeżeli w umowie ubezpieczenia Assistance Podstawowy, Wiener TU S.A. wskazało późniejszy termin płatności składki, odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy.
- Odpowiedzialność Wiener TU S.A. kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia Assistance Podstawowy na warunkach wskazanych w § 11 OWU.

§ 11 W jakich okolicznościach rozwiązuje się umowa ubezpieczenia?

- Umowa ubezpieczenia Assistance Podstawowy rozwiązuje się:
 - z upływem okresu, na jaki została zawarta;
 - z dniem rozwiązania umowy OC lub AC, w powiązaniu z którą zawarta została umowa ubezpieczenia Assistance Podstawowy;
 - z dniem odstąpienia od umowy Assistance Podstawowy w przypadku, o którym mowa w ust. 2;
 - z dniem wystąpienia z umowy ubezpieczenia przez jedyną osobę, na której rachunek umowa jest zawarta w dniu wystąpienia z umowy ubezpieczenia przez tę osobę.
- Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a jeżeli Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. nie poinformowało Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
- Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na rachunek innej osoby, osoba ta ma prawo wystąpić z umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie Wiener TU S.A. Wystąpienie ma skutek w dniu następnym po złożeniu oświadczenia, chyba że osoba występująca z umowy ubezpieczenia ustaliła z Wiener TU S.A. inaczej.

§ 12 Kiedy przysługuje zwrot składki?

- W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za każdy dzień niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- Wiener TU S.A. dokonuje zwrotu składki po uzyskaniu informacji o okolicznościach stanowiących podstawę rozwiązania umowy ubezpieczenia.

IV. SKŁADKA I SUMY UBEZPIECZENIA

§ 13 Składka ubezpieczeniowa

Składka ubezpieczeniowa jest ustalana na podstawie obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia taryfy składek Wiener TU S.A.

§ 14 Jakie są limity i sumy ubezpieczenia?

- Sumy ubezpieczenia oraz limity świadczeń dla poszczególnych usług assistance, o których mowa w § 4 - § 7, są następujące:
 - usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia – 400 zł na jedno zdarzenie;
 - holowanie ubezpieczonego pojazdu z miejsca zdarzenia do najbliższego warsztatu albo do miejsca zamieszkania albo do warsztatu wybranego przez Kierowcę;

- na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – do limitu 135 km;
 - za granicą – do limitu 75 km; z zastrzeżeniem postanowień § 16 ust. 4;
- 3) holowanie pojazdu osoby poszkodowanej – do wysokości faktycznych kosztów usługi assistance świadczonej przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. na jedno zdarzenie;
 - 4) wynajem pojazdu zastępczego – do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A., przy czym świadczenie przysługuje jednokrotnie w okresie ubezpieczenia;
 - 5) przewóz zwierzęcia z miejsca zdarzenia do innego opiekuna na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej - do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 6) przewóz zwierzęcia z miejsca wypadku do lecznicy lub kliniki dla zwierząt – do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 7) leczenie zwierzęcia – 1.000 zł na jedno zdarzenie;
 - 8) opieka nad zwierzęciem – przez okres nie dłuższy niż 7 dni, do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 9) utylizacja zwłok zwierzęcia – do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 10) informacja o warsztatach, informacja o pomocy drogowej – do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 11) informacja o pensjonatach, hotelach lub schroniskach dla zwierząt, najbliższej lecznicy lub klinice weterynaryjnej - do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.;
 - 12) przekazanie wiadomości – do wysokości kosztów usług assistance świadczonych przez Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Wiener TU S.A.

V. OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO I CENTRUM ALARMOWEGO WIENER TU S.A. W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM

§ 15 Jakie są obowiązki Ubezpieczonego?

1. W przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową assistance, przed podjęciem stosownych działań przez Wiener TU S.A., Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 12 godzin od zaistnienia zdarzenia, skontaktować się z Centrum Alarmowym Wiener TU S.A., czynnym całą dobę, którego numer telefonu zamieszczony jest na dokumencie ubezpieczenia Assistance Podstawowy;

- 2) podać przedstawicielowi Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. wszelkie dostępne informacje potrzebne do udzielenia należytej pomocy z zakresu usług assistance, a w szczególności:
 - a) swoje nazwisko i adres zamieszkania;
 - b) nazwisko i adres właściciela pojazdu;
 - c) markę, typ i model ubezpieczonego pojazdu oraz jego numer rejestracyjny;
 - d) numer i okres ważności dokumentu ubezpieczenia Assistance Podstawowy;
 - e) dokładne miejsce zdarzenia oraz nazwę miejscowości i o ile to jest możliwe numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. może się skontaktować z Ubezpieczonym;
 - f) opis zdarzenia objętego ubezpieczeniem Assistance Podstawowy i rodzaj potrzebnej pomocy;
 - 3) postępować zgodnie z dyspozycjami Centrum Alarmowego Wiener TU S.A.;
 - 4) nie zlecać czynności objętych świadczeniami ubezpieczeniowymi innym jednostkom organizacyjnym, chyba że przedstawiciel Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. nie udzieli pomocy w czasie dwóch godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. stosownie do postanowień § 16 ust. 1;
 - 5) poczynić w miarę możliwości starania zmierzające do zapobieżenia zwiększeniu szkody.
2. Jeżeli Ubezpieczony nie dopełnił któregoś z obowiązków określonych w ust. 1, Wiener TU S.A. może odmówić spełnienia świadczenia w zakresie, w jakim niedopełnienie obowiązków miało wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakresu świadczenia usług assistance.

§ 16 Jakie są obowiązki Centrum Alarmowego Wiener TU S.A.?

1. W przypadku, gdy przedstawiciel Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. nie dotrze na miejsce zdarzenia w czasie do 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego Wiener TU S.A., wówczas Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania usług assistance, o których mowa w § 4, we własnym zakresie, przy czym jest zobowiązany do ich udokumentowania oryginałami rachunków lub faktur.
2. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w § 15 ust. 1, ze względu na stan zdrowia, w jakim się znajdował (w szczególności gdy została udzielona pomoc medyczna), Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance, o których mowa w § 4, pod warunkiem ich udokumentowania oryginałami rachunków lub faktur oraz przedstawienia stosownej dokumentacji medycznej.
3. W przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. dokona zwrotu kosztów usług assistance poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 i 2,

- w wysokości nie wyższej niż koszty, które poniosłoby na danym terenie Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. za wykonanie danej usługi oraz nie wyższe od kwot określonych dla danej usługi w § 14 ust. 1, w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego oryginałów rachunków lub faktur w dowolnej jednostce Wiener TU S.A.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 – gdy samodzielnie zorganizowanym przez ubezpieczonego świadczeniem było holowanie ubezpieczonego pojazdu - Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. dokona zwrotu poniesionych przez ubezpieczonego kosztów usługi holowania ubezpieczonego pojazdu z miejsca zdarzenia - do limitu określonego w § 14 ust. 1 pkt 2), nie więcej jednak niż do kwoty 800 zł.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17 Kiedy Wiener TU S.A. przysługują roszczenia regresowe?

1. Z dniem realizacji usługi assistance roszczenia przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na Wiener TU S.A. do wysokości kosztów opłaconej przez Wiener TU S.A. usługi. Jeżeli Wiener TU S.A. pokryło tylko część kosztów szkody, Ubezpieczającemu przysługują co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Wiener TU S.A.
2. Nie przechodzą na Wiener TU S.A. roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, lub innym osobom uprawnionym do używania pojazdu lub rozporządzania nim.
3. Wiener TU S.A. może odmówić realizacji usługi lub ją ograniczyć, jeżeli Ubezpieczający bez zgody Wiener TU S.A. zrzekł się roszczeń w stosunku do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub w inny sposób uniemożliwił Wiener TU S.A. dochodzenie roszczeń regresowych. Jeżeli zrzeczenie się roszczeń lub uniemożliwienie Wiener TU S.A. dochodzenia roszczeń regresowych zostanie ujawnione po realizacji usługi, Wiener TU S.A. przysługują prawo dochodzenia zwrotu całości lub odpowiedniej części opłaconej usługi wraz z odsetkami ustawowymi, naliczonymi od dnia realizacji usługi.

§ 18 Kto i jak może złożyć reklamację?

1. Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z tej umowy.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener TU S.A. lub osobiście;
 - 2) w formie elektronicznej (e-mail: reklamacja@wiener.pl, formularz na stronie internetowej Wiener TU S.A.);
 - 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;

- 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
- 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener TU S.A. powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener TU S.A. odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Finansowym albo Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, w trybie wskazanym w regulaminach tych Sądów.
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener TU S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 19 Od kiedy obowiązują OWU?

1. OWU zostały uchwalone uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 183/15 z dnia 22 grudnia 2015 roku.
2. OWU wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia Assistance Podstawowy zawartych począwszy od tej daty.

Członek Zarządu

Adam Dwulecki

Prezes Zarządu

Anna Włodarczyk-Moczkowska

Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group
ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa
tel.: 22 469 69 69,
fax: 22 469 69 70
e-mail: kontakt@wiener.pl
www.wiener.pl