

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (art. 17 ust. 1 Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej) zakład ubezpieczeń informuje, iż:

- przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń określone są w: par. 2, par. 3.1-3.5, par. 5.1, par. 5.2, par. 5.6, par. 5.7, par. 6.2, par. 6.4, par. 6.5 par. 7.1, par. 8.6, par. 10, par. 11 niniejszych warunków ubezpieczenia oraz pkt 1 szczegółowego wariantu ubezpieczenia, stanowiącego załącznik 1 do niniejszych warunków ubezpieczenia;

- ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń określone są w: par. 2, par. 3.4, par. 5.3, par. 5.7, par. 6.4, par. 8.6, par. 10.2, par. 10.3, par. 11.4-11.17, par. 11.21, par. 12 niniejszych warunków ubezpieczenia oraz pkt 2 i 3 szczegółowego wariantu ubezpieczenia, stanowiącego załącznik 1 do niniejszych warunków ubezpieczenia.

#### Par. 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej „OWU” określają zakres i zasady udzielania ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka awarii ubezpieczonego pojazdu.
2. Niniejsze ubezpieczenie podlega Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisom Kodeksu Cywilnego oraz innym właściwym przepisom prawa obowiązującym na terytorium Polski.
3. Umowa ubezpieczenia składa się łącznie z następujących dokumentów:
  - a. właściwej umowy ubezpieczenia (polisy, aplikacji lub certyfikatu);
  - b. niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU);
  - c. szczegółowego wariantu ubezpieczenia.

#### Par. 2 DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU) oraz gdziekolwiek w treści umowy ubezpieczenia, oznaczają:

1. **Awaria:** nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy części lub zespołu części pojazdu, spowodowane przyczyną wewnętrzną pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, niezależną od działania lub zaniechania ubezpieczającego lub ubezpieczonego; jednoczesna awaria kilku części lub zespołów części w jednym pojeździe jest traktowana, jako jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.
2. **Centrum Autoryzacji Szkód (CAS):** Defend Insurance Sp. z o.o. z siedzibą: 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228653 przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy, o numerze NIP 205-00-01-853 oraz zarejestrowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego
3. **Część lub zespół części:** część lub zespół części pojazdu wchodzący w skład oryginalnej konstrukcji pojazdu lub zamontowany w autoryzowanej stacji obsługi w ramach gwarancji producenta, opisany w wariantcie ubezpieczenia stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych OWU.
4. **Gwarancja producenta:** gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora pojazdu.
5. **Kierowca:** każda osoba upoważniona przez właściciela pojazdu do użytkowania pojazdu, uprawniona do kierowania pojazdem na podstawie przepisów prawa obowiązującego w kraju, w którym doszło do zdarzenia objętego ochroną na podstawie niniejszych OWU.
6. **Maksymalny limit odszkodowania:** najwyższa możliwa kwota odszkodowania płatna z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia. Maksymalny limit odszkodowania stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela.
7. **Ochrona ubezpieczeniowa:** ochrona udzielana przez ubezpieczyciela na zasadach określonych w niniejszych OWU.
8. **Okres ubezpieczenia:** czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela, na zasadach określonych w OWU, rozpoczynający się w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wskazanym w umowie ubezpieczenia, równy okresowi, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia a wygasający zgodnie z zapisami par. 5.

9. **Pojazd:** pojazd samochodowy nowy albo używany z wyłączeniem pojazdów elektrycznych, o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, wymieniony w katalogu EUROTAX GLASS'S (Informator Rynkowy), oraz dopuszczony do ruchu drogowego, posiadający ważne badanie techniczne, zarejestrowany i oznakowany w zalegalizowane numery rejestracyjne, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego i wymieniony w umowie ubezpieczenia, spełniający pozostałe parametry opisane w niniejszych OWU.
10. **Szkoda:** oznacza koszty naprawy pojazdu powstałe w wyniku awarii, do których pokrycia bądź zwrotu zobowiązany jest ubezpieczyciel, zgodnie z niniejszymi OWU.
11. **Ubezpieczony:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mająca siedzibę na terytorium Polski, na rzecz której zawarto umowę Ubezpieczenia.
12. **Ubezpieczający:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę ubezpieczenia na rzecz ubezpieczonego, zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej.
13. **Ubezpieczyciel:** Lloyd's Insurance Company SA/NV z siedzibą Bastion Tower, Place du Champs de Mars 5, 1050 Brussels, Belgium; zarejestrowaną przez Banque-Carrefour des Entreprises / Kruispuntbank van Ondernemingen pod numerem 682.594.839 RLE (Brussels). Lloyd's Insurance Company SA/NV jest nadzorowana przez National Bank of Belgium. Szczegółowe informacje oraz numer referencyjny znajdują się na [www.nbb.be](http://www.nbb.be)
14. **Umowa ubezpieczenia:** umowa ubezpieczenia na wypadek usunięcia awarii i pokrycia kosztów naprawy pojazdu, zawarta pomiędzy ubezpieczycielem a ubezpieczającym, do której zastosowanie mają niniejsze OWU.
15. **Unieruchomienie:** stan pojazdu, posiadającego ważny przegląd techniczny i dopuszczonego do ruchu na drogach publicznych, który w konsekwencji awarii uniemożliwia poruszanie się po drogach publicznych.
16. **Wariant ubezpieczenia:** pakiet określający zakres części lub zespołu części pojazdu objętych ochroną ubezpieczeniową w ramach zawartej umowy ubezpieczenia. Szczegółowy wariant ubezpieczenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszych OWU.
17. **Warsztat naprawczy:** serwis oraz warsztat mający swoją siedzibę na terytorium Europy, z wyłączeniem Rosji, będący płatnikiem podatku VAT.
18. **Wiek pojazdu:** okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeżeli pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, to wiek pojazdu jest liczony od dnia 31 grudnia roku produkcji.
19. **Wartość początkowa pojazdu:** wartość ubezpieczonego pojazdu z dokumentu zakupu (wraz z akcesoriami montowanymi fabrycznie) nabytego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z wyłączeniem opłat gwarancyjnych, składek ubezpieczeniowych (z wyjątkiem składek ubezpieczeniowych związanych z ubezpieczeniem zarządzanym przez CAS), opłat za dostawę, opłat administracyjnych, opłat na rzecz funduszu drogowego, opłat licencyjnych oraz akcesoriów montowanych u dealera, chyba, że zostały one uwzględnione w cenniku danego producenta i są wymienione w dokumencie zakupu. Za wartość początkową pojazdu przyjmuje się wartość:
  - a. netto (wartość brutto pomniejszona o naliczony podatek VAT) w przypadku osób i podmiotów uprawnionych do odliczania podatku VAT;
  - b. netto (wartość brutto pomniejszona o 50% naliczonego podatku VAT) w przypadku osób i podmiotów uprawnionych do odliczania 50 % podatku VAT;
  - c. brutto w przypadku osób i podmiotów nieuprawnionych do odliczania podatku VAT.
20. **Podpis elektroniczny:** podpis złożony poprzez indywidualny kod SMS przesłany na telefon komórkowy ubezpieczającego w trakcie zawierania umowy ubezpieczenia.

### Par. 3 PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są koszty usunięcia awarii pojazdu zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych OWU, zaistniałej na terenie Europy z wyłączeniem Rosji.
2. Z zastrzeżeniem zapisów par. 12, ochroną ubezpieczeniową mogą być objęte pojazdy posiadające ważne badania techniczne i spełniające parametry dla danego wariantu ubezpieczenia.
3. W razie wątpliwości, co do możliwości objęcia pojazdu ochroną ubezpieczeniową, ostateczną decyzję w tym zakresie wydaje CAS.
4. O ile nie uzgodniono inaczej z ubezpieczycielem, ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU objęte mogą być pojazdy za wyjątkiem pojazdów: wypożyczanych zarobkowo, używanych w charakterze taksówek oraz do zarobkowego transportu drogowego osób; używane do świadczenia usług kurierskich; wykorzystywanych do nauki jazdy; wykorzystywanych, jako bankowozy (z wyłączeniem pojazdów osobowych w zabudowie typu „C”), rejestrowanych jako specjalne (uprzywilejowane), karetki, karawany pogrzebowe, w policji, w wojsku, w straży pożarnej, w straży granicznej; przyczep lub pojazdów turystycznych (kamperów); motocykli; które zostały zmodyfikowane w sposób niezgodny ze specyfikacjami producenta (nie dotyczy to modyfikacji powszechnie uznawanych za dopuszczalne, w tym montażu instalacji gazowej, radiowej, klimatyzacji, dodatkowych bagażników, haków itp., chyba, że producent pojazdu wprost zakazał takich modyfikacji).
5. Ochroną ubezpieczeniową objęte są części lub zespół części pojazdu wchodzące w skład fabrycznie oryginalnego wyposażenia pojazdu lub części zamienne zatwierdzone przez producenta zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych OWU.

### Par. 4 WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po uprzedniej identyfikacji pojazdu.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza się stosowną umową ubezpieczenia.
4. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest, aby ubezpieczający:
  - a. podpisał umowę ubezpieczenia;
  - b. opłacił składkę ubezpieczeniową.
5. Jeśli umowa ubezpieczenia została podpisana z wykorzystaniem podpisu elektronicznego, ubezpieczony otrzymuje umowę ubezpieczenia wraz z wszystkimi dokumentami w formie elektronicznej na wskazany adres mailowy.

### Par. 5 CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony względem pojazdu na zasadach określonych w niniejszych OWU z tym, że okres ochrony nie może być krótszy niż 6 miesięcy i dłuższy niż 36 miesięcy. Każdorazowo okres ochrony ubezpieczeniowej wskazany jest w umowie ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia, jako początek okresu ubezpieczenia, jeżeli pojazd nie jest objęty gwarancją producenta lub od dnia następnego po dniu zakończenia gwarancji producenta, jeżeli pojazd jest objęty taką gwarancją, nie wcześniej jednak niż w dniu następującym po dacie opłacenia składki ubezpieczeniowej i trwa do dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia.
3. Odpowiedzialność ubezpieczyciela wygasa w najwcześniejszej z poniższych dat:
  - a. z upływem okresu ubezpieczenia chyba, że stosunek ubezpieczeniowy wygasł przed tym terminem z innych przyczyn;
  - b. z dniem realizacji odszkodowania lub odszkodowań w kwocie równej maksymalnemu limitowi odszkodowania określonego w umowie ubezpieczeniowej;
  - c. po przekroczeniu limitu przebiegu, wyrażonego w kilometrach, jeżeli taki został wybrany;
  - d. w przypadku nieopłacenia składki ubezpieczeniowej w terminie;
  - e. w dniu odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
  - f. z dniem utraty pojazdu w wyniku całkowitego zniszczenia lub kradzieży, potwierdzonej wyrejestrowaniem pojazdu.
4. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy

ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia:

- nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na rachunek osoby trzeciej, ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia, jedynie na pisemny wniosek ubezpieczonego. W takim przypadku ubezpieczający, odstępując od umowy, przedstawi ubezpieczycielowi oryginał wniosku o odstąpienie od umowy ubezpieczenia.
- Wypłata odszkodowania na rzecz osoby trzeciej jest wykonaniem zobowiązania wynikającego z niniejszych OWU oraz zapisów umowy ubezpieczenia przez ubezpieczyciela wobec ubezpieczającego / ubezpieczonego.
- W przypadku, gdy ubezpieczony w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej zbędzie pojazd, ubezpieczyciel będzie udzielał ochrony ubezpieczeniowej nabywcy pojazdu, pod warunkiem prawidłowego wypełnienia formularza przeniesienia praw i przesłania go do CAS w terminie 14 dni od daty nabycia pojazdu. Łączny okres ochrony udzielanej przez ubezpieczyciela pierwotnemu ubezpieczonemu oraz kolejnemu nabywcy nie może być dłuższy niż okres (liczba miesięcy) na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia przez sprzedającego.

#### Par. 6 OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

- Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacania składki na zasadach określonych w OWU oraz w umowie ubezpieczenia.
- Ubezpieczający jest zobowiązany do złożenia wniosku o wypłatę odszkodowania na odpowiednim formularzu zgłoszenia szkody udostępnionym przez CAS.
- Ubezpieczony ma obowiązek informować ubezpieczyciela o zmianie swoich danych osobowych lub adresowych.
- Ubezpieczający / ubezpieczony są zobowiązani do przestrzegania właściwych przepisów prawa w zakresie zminimalizowania ryzyka zaistnienia szkody a w przypadku, gdy dojdzie do szkody, podjęcia wszelkich kroków mających na celu złagodzenie jej skutków oraz zapobieżenie powiększeniu się rozmiarów szkody.
- W celu zachowania uprawnień wynikających z umowy ubezpieczenia, ubezpieczony lub kierowca zobowiązani są do:
  - w odniesieniu do pojazdów, dla których ubezpieczający lub ubezpieczony posiada książkę obsługową lub gwarancyjną (lub inny dokument określający harmonogram i zakres przeglądów zalecanych przez producenta pojazdu) wykonywania przeglądów okresowych pojazdu, zgodnie z zaleceniami producenta pojazdu zawartymi w tych dokumentach, z tolerancją +/- 4 tygodnie i (lub) +/- 800 km;
  - w odniesieniu do pojazdów, dla których brak książki obsługowej lub gwarancyjnej (lub innego dokumentu określającego harmonogram i zakres przeglądów zalecanych przez producenta pojazdu) wykonywania w warsztatach naprawczych wymiany oleju silnikowego wraz z filtrem oleju oraz sprawdzania i ewentualnego uzupełniania oleju w układzie napędowym i kierowniczym, co każde:
    - 10.000 kilometrów dla samochodów z silnikiem Diesla,
    - 15.000 kilometrów dla samochodów z silnikiem benzynowym, licząc od zerowego wskazania drogomierza;
  - przechowywania oraz okazywania na żądanie ubezpieczyciela dokumentów potwierdzających zakres oraz terminowe wykonywanie przeglądów;
  - niezwłocznego zgłaszania do warsztatów wszelkich istotnych objawów nieprawidłowego funkcjonowania pojazdu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami warsztatu;
  - natychmiastowego zatrzymania samochodu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami CAS w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.

#### Par. 7 PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZYCIELA

- Ubezpieczyciel jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania w wysokości i na zasadach opisanych w niniejszych OWU.
- Ubezpieczyciel jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, w tym danych osób, jakie pozyskał w związku z objęciem ich ochroną ubezpieczeniową, a także innych danych, w tym dotyczących osób wymienionych w dokumentach dołączonych do wniosku o wypłatę świadczenia.

#### Par. 8 SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

- Ubezpieczycielowi przysługuje składka z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej określa taryfa składek obowiązująca w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Do zapłaty składki jest zobowiązany ubezpieczający.
- Składka ubezpieczeniowa płatna jest zgodnie z harmonogramem i do daty wskazanej w umowie ubezpieczenia.
- Ubezpieczający przyjmuje do wiadomości, że w razie opóźnienia płatności ratalnych ubezpieczyciel ma prawo do wystąpienia z żądaniem o zapłatę całej składki jednorazowo.
- Za datę płatności składki przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego wskazanego w umowie ubezpieczenia lub inną formę zapłaty wskazaną w umowie ubezpieczenia.
- Z wyjątkiem zapisów par.5.3.b, jeżeli umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu przed upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Wysokość składki podlegającej zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia. Zwrot składki następuje na pisemny wniosek Ubezpieczającego.

#### Par. 9 SUMA UBEZPIECZENIA

- Suma ubezpieczenia równa jest wartości początkowej ubezpieczonego pojazdu oraz stanowi górną granicę akceptacji pojazdu do umowy ubezpieczenia.

#### Par. 10 ZGŁOSZENIE SZKODY

- W przypadku wystąpienia awarii ubezpieczony lub kierowca lub warsztat działający w imieniu ubezpieczonego zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni skutecznie powiadomić o tym fakcie ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS: Defend Insurance Sp. z o.o. 40-568 Katowice ul. Ligocka 103; Tel./Fax: (32) 797 10 41; e-mail: [szkodyzgwarancji@defendinsurance.pl](mailto:szkodyzgwarancji@defendinsurance.pl)
- W razie zaistnienia szkody zabrania się dokonywania w pojeździe jakichkolwiek zmian oraz rozpoczęcia naprawy pojazdu bez uprzedniego uzyskania zgody i autoryzacji CAS na naprawę.
- Jeżeli ubezpieczony lub kierowca nie zastosują się do zapisów ust. 1 oraz ust. 2 niniejszego paragrafu, ubezpieczyciel będzie wolny od odpowiedzialności za szkodę powstałą z tego powodu.
- W celu zgłoszenia szkody, o której mowa w ust. 1, jeżeli awaria ma miejsce na terenie Polski ubezpieczony lub kierowca zobowiązani są do:
  - zgłoszenia się z pojazdem do warsztatu naprawczego;
  - przed rozpoczęciem naprawy - dostarczenia do CAS na adres, o którym mowa w ust. 1. w celu potwierdzenia ważności umowy ubezpieczenia, zasadności roszczenia i jego zgodności z warunkami ubezpieczenia, oraz uzyskania autoryzacji naprawy pojazdu:
    - wypełnionej pierwszej części formularza zgłoszenia szkody
    - diagnozy usterek i opinii serwisu o przyczynach awarii
    - dokumentacji fotograficznej pojazdu: zdjęć pojazdu po przekątnej, z przodu i z tyłu z widocznym numerem rejestracyjnym, numeru VIN na karoserii, zdjęcia deski rozdzielczej z widocznym przebiegiem, zdjęcia uszkodzonych części przed i po demontażu
    - kompletnego kosztorysu naprawy wraz z podatkiem VAT zawierającego godzinową stawkę serwisu oraz numery części zamiennych

- v. kopii dowodu rejestracyjnego
- vi. faktur za usługi serwisowe od początku okresu ubezpieczenia
- c. dostarczenia do CAS po zakończeniu naprawy:
  - i. zdjęć nowych części zamiennych
  - ii. kompletnie wypełnionego formularza zgłoszenia szkody oraz faktury VAT z kodem autoryzacyjnym naprawy
- 5. W razie zaistnienia awarii poza terenem Polski, ubezpieczony lub kierowca zobowiązani są do pokrycia kosztu naprawy z własnych środków a po powrocie do kraju:
  - a. przesłania do CAS wypełnionego formularza zgłoszenia awarii oraz oryginału faktury za naprawę pojazdu, w celu sprawdzenia zgodności zakresu wykonanej naprawy z warunkami niniejszego ubezpieczenia;
  - b. wskazania numeru rachunku bankowego, na który ubezpieczyciel dokona wypłaty należnego odszkodowania.

#### Par. 11 WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, ubezpieczyciel informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia losowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia.
3. Kwota odszkodowania nie może być wyższa niż maksymalny limit odszkodowania z uwzględnieniem wcześniejszych wypłat odszkodowań. Maksymalny limit odszkodowania uzależniony jest od wybranego wariantu ubezpieczenia i jest każdorazowo wyszczególniony w umowie ubezpieczenia.
4. Maksymalny limit odszkodowania ulega każdorazowemu zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania aż do jego całkowitego wyczerpania, kiedy to umowa ubezpieczenia wygasa.
5. Odszkodowanie jest płatne w złotych polskich na rachunek bankowy wskazany przez ubezpieczonego.
6. Wysokość odszkodowania ustalana jest przez ubezpieczyciela na podstawie norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu oraz uzgodnionych z warsztatem naprawczym dokonującym naprawy pojazdu tj.:
  - a. cen części zamiennych i materiałów,
  - b. stawek za roboczogodzinę.
7. Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się kosztów związanych z dostarczeniem niezbędnych do naprawy pojazdu elementów i zespołów lub materiałów w trybie ekspresowym, a także kosztów związanych z wykonaniem naprawy w trybie ekspresowym, w dni wolne od pracy oraz poza normalnymi godzinami pracy warsztatu naprawczego.
8. Odszkodowanie za wykonywane naprawy wypłacane jest ubezpieczonemu lub upoważnionemu przez niego warsztatowi naprawczemu, który wykonał naprawę, po weryfikacji szkody na podstawie oryginałów faktur określających zakres wykonanych czynności naprawczych oraz części użytych do naprawy pojazdu.
9. Koszt naprawy pojazdu w innym kraju niż Polska będzie zwracany ubezpieczonemu w polskich złotych po przeliczeniu kwot z faktury za naprawę zgodnie z kursem, ogłaszanym przez Narodowy Bank Polski, z dnia, w którym Ubezpieczony zapłacił za fakturę. Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia tłumaczenia na język polski faktury i innych dokumentów niezbędnych do rozliczenia szkody.
10. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo wstrzymania naprawy pojazdu do czasu dokonania bezpośredniej weryfikacji szkody przez swojego przedstawiciela lub niezależnego rzeczoznawcę oraz do momentu wyboru warsztatu mającego wykonać naprawę pojazdu. Zakres naprawy realizowanej w ramach ubezpieczenia będzie zależeć od opinii wydanej przez rzeczoznawcę powołanego przez ubezpieczyciela.
11. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do kontroli naprawy pojazdu na każdym jej etapie oraz do dokonania oględzin pojazdu po naprawie.
12. Ubezpieczyciel może uzależnić wypłatę odszkodowania od przekazania na jego rzecz elementów i zespołów pojazdu wymienionych w trakcie naprawy lub dokonania ich złomowania w obecności wyznaczonego przedstawiciela.
13. Jeżeli koszt naprawy pojazdu przekracza poziom średnich cen usług naprawczych stosowanych przez warsztaty naprawcze na danym terenie, ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do ustalenia wysokości odszkodowania za naprawę pojazdu wg wyceny sporządzonej na podstawie zasad zawartych w systemach AUDATEX lub EUROTAX, tzn. według:
  - a. norm czasowych dla operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu;
  - b. cen części zamiennych i materiałów zawartych w wyżej wymienionych systemach;
  - c. średniej stawki za jedną roboczogodzinę ustalonej przez ubezpieczyciel zgodnie z cenami usług obowiązującymi na terenie działalności warsztatu dokonującego naprawy pojazdu.
14. Odszkodowanie nie uwzględnia podatku VAT, jeżeli ubezpieczony jest zarejestrowanym płatnikiem podatku VAT i ma możliwość jego odliczenia.
15. Ubezpieczony ma obowiązek na wezwanie ubezpieczyciela udostępnić również inne dokumenty, które ubezpieczyciel uzna za niezbędne do ustalenia wysokości odszkodowania bądź zasadności roszczenia.
16. Jeżeli po demontażu lub diagnostyce części lub zespołu części zostanie potwierdzone, że awaria nie jest objęta ochroną ubezpieczeniową, to koszt naprawy w całości ponosi ubezpieczony.
17. Jeżeli całkowity koszt naprawy, włączając w to koszty demontażu, diagnozy, holowania oraz opinii rzeczoznawcy, przekroczy maksymalny limit odszkodowania, to nadwyżkę pokrywa ubezpieczony.
18. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania kompletu dokumentów wymaganych do zgłoszenia szkody zgodnie z par. 10.4 niniejszych OWU. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania nie było możliwe w powyższym terminie z przyczyn niezależnych od ubezpieczyciela, to ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie w terminie do 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania ubezpieczyciel wypłaca w terminie do 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia roszczenia.
19. Jeżeli w powyższych terminach ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania, to pisemnie zawiadomi ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia zgłoszonego roszczenia w całości lub w części.
20. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, ubezpieczyciel poinformuje o tym na piśmie ubezpieczonego wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą wypłatę odszkodowania.
21. Udzielenie przez ubezpieczonego informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych może stanowić podstawę do odmowy wypłaty odszkodowania, o ile informacje te miały wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, odpowiedzialność ubezpieczyciela lub miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

#### Par. 12 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
  - a. winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub osób, z którymi ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność lub którym powierzył pojazd;
  - b. działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek lub aktów przemocy;
  - c. działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieniowania laserowego lub pola magnetycznego i elektromagnetycznego;

- d. wykorzystania pojazdu do udziału w rajdach profesjonalnych lub amatorskich, również, jako organizator, udziału w rajdach w tym terenowych typu „off-road”;
  - e. użytkownika ubezpieczonego pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, nieprzestrzegania zaleceń producenta pojazdu, niewłaściwego załadunku, nieprawidłowego przewożenia ładunku lub bagażu oraz będącego następstwem przekroczenia maksymalnego dopuszczalnego nacisku na osie i/lub obciążenia pojazdu przyczepą o łącznej masie większej niż dopuszczona przez producenta;
  - f. wykorzystania pojazdu w przestępstwie przez właściciela lub ubezpieczonego lub osoby upoważnione do jego używania lub za ich zgodą
  - g. normalnego zużycia (eksploatacji) pojazdu, takie jak: piórka wycieraczek, okładziny hamulcowe, tarcze i bębny hamulcowe, filtry, akumulatory, żarówki, zaniedbań w obsłudze pojazdu lub wycieków oleju;
  - h. użycia zanieczyszczonego paliwa lub paliwa niezatwierdzonego przez producenta pojazdu;
  - i. przegrzania, działania mrozu, ognia, zalania (w tym zassania wody do silnika) lub długotrwałego unieruchomienia pojazdu;
  - j. zamontowania instalacji LPG oraz awarii komponentów instalacji LPG;
  - k. działania mechanicznych sił zewnętrznych, kolizji z innymi pojazdami, przedmiotami lub przeszkodami, od uderzeń kamieni, żwiru, piasku, próby kradzieży, podpalenia, uszkodzeń powstałych w transporcie.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
    - a. szkody zaistniałe przed datą rozpoczęcia okresu ubezpieczenia lub gdy składka ubezpieczeniowa nie została opłacona w całości we wskazanym terminie;
    - b. straty pośrednie wszelkiego rodzaju, w tym straty ekonomiczne, utratę zysków oraz straty powstałe na skutek braku możliwości użytkowania pojazdu;
    - c. szkody w sytuacji, gdy w toku procesu likwidacji szkody okaże się, że pojazd nie spełniał wymogów objęcia go ochroną ubezpieczeniową zgodnie z zapisami OWU a wina leży po stronie ubezpieczającego;
    - d. awarie części lub zespołów części nie objętych zakresem ubezpieczenia zgodnie z załącznikiem nr 1;
    - e. jakichkolwiek uszkodzeń części lub zespołów części nie objętych zakresem ubezpieczenia, które nastąpiły w wyniku awarii części lub zespołów części objętych ubezpieczeniem oraz awarii części lub zespołów części objętych ubezpieczeniem wywołanych defektem części lub zespołów części nie objętych ubezpieczeniem; kosztów badań i diagnostyki pojazdu związanych z ustaleniem zakresu szkody, jeżeli szkoda nie zostanie uznana przez CAS;
    - f. pokrycie kosztów materiałów eksploatacyjnych i środków technicznych, takich jak paliwa, oleje, środki smarne, płyny hamulcowe, substancje przeciwdziałające zamarzaniu itp., chyba że ich użycie jest niezbędne w celu usunięcia awarii;
    - g. czynności związane z eksploatacją pojazdu, takie jak:
      - i. okresowe przeglądy techniczne oraz czynności kontrolne, diagnostyczne, pomiarowe;
      - ii. regulacje i strojenia;
    - h. czyszczenie jakichkolwiek zespołów, w tym układów hamulcowego, paliwowego, smarowania i chłodzenia;
    - i. szkody spowodowane korozją lub postępującym osłabieniem sprawności pojazdu, proporcjonalnie do jego wieku i ilości przejechanych kilometrów, w tym w sposób nieograniczony za:
      - i. stopniową utratę kompresji silnika;
      - ii. stopniowe zwiększenie zużycia oleju podczas eksploatacji pojazdu.
  3. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód powstałych w pojazdach:
    - a. które są objęte akcją serwisową producenta, skierowaną do określonej grupy samochodów w związku z koniecznością naprawy lub wymiany wadliwej części lub które można usunąć w ramach gwarancji producenta pojazdu;
    - b. w których odczytów z szybkościomierza lub drogomierza nie można uznać za dokładne ze względu na zakłócenie, zmianę, odłączenie, niesprawność lub usunięcie ich z pojazdu.
  4. W przypadku niedopełnienia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego obowiązków wskazanych w par. 6.5., mającego wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ubezpieczyciel może odmówić pokrycia całości lub części kosztów naprawy.

### Par. 13 REKLAMACJE

1. Reklamacje to wystąpienia, w tym skarga i zażalenie, skierowane do ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia ubezpieczający lub ubezpieczony mogą zgłaszać do ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS w formie:
  - a. pisemnej – osobiście w siedzibie CAS: Defend Insurance Sp. z o.o. 40-568 Katowice ul. Ligocka 103 lub przesyłką pocztową na ww. adres;
  - b. ustnej – telefonicznie pod numerem (32) 797 10 41 lub osobiście w siedzibie CAS;
  - c. elektronicznej – na adres: [reklamacje@defendinsurance.pl](mailto:reklamacje@defendinsurance.pl)
2. Odpowiedź na przekazaną reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć do 60 dni. W takiej sytuacji osoba zgłaszająca reklamację zostanie poinformowana o przyczynach opóźnienia, wraz ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione, aby rozstrzygnąć sprawę oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia roszczenia.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:
  - a. papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji;
  - b. elektronicznej (wyłącznie na wniosek osoby zgłaszającej reklamację).
4. Osobie składającej reklamację, w przypadku jej nieuwzględnienia lub w braku realizacji reklamacji zgodnie z wolą klienta pomimo bezskutecznego upływu terminu na jej rozpatrzenie, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego. Dane adresowe Rzecznika są następujące:
 

Biuro Rzecznika Finansowego  
Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
Polska  
Tel: +48 22 333 73 26/27  
Fax: +48 22 333 73 29  
E-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

### Par. 14 SĄD I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Organem nadzorującym działalność ubezpieczyciela na terenie Polski Komisja Nadzoru Finansowego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami ubezpieczenia oraz umową ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. (Dz.U. poz. 1844 z późn. zm.) i Kodeksu Cywilnego z 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. 2017, poz. 459 z późn. zm.).
3. W sytuacji uzyskania odmowy wypłaty odszkodowania, ubezpieczający / ubezpieczony ma możliwość odwołania się od otrzymanego stanowiska:
  - a. bezpośrednio do CAS (w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej) lub
  - b. poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego lub
  - c. poprzez wystąpienie z powództwem do sądu właściwego do rozpoznania sprawy.



4. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, lub ubezpieczonego, lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. 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.
6. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc prawną do miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumenta.

**Par. 15**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do ubezpieczyciela powinny być składane za pośrednictwem CAS, na piśmie za pokwitowaniem odbioru lub przesłane do CAS listem poleconym. CAS jest upoważniony do wykonywania postanowień zawartych w niniejszych warunkach ubezpieczenia w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązani są informować ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS o każdej zmianie swojego adresu.
3. Korespondencja ubezpieczyciela z ubezpieczonym / ubezpieczającym odbywać się będzie za pośrednictwem CAS.
4. Wszelkie zmiany w umowie ubezpieczenia dokonywane są wyłącznie na piśmie.
5. Dane osobowe Ubezpieczającego/Ubezpieczonego są gromadzone przez Administratora oraz Ubezpieczyciela działających w ścisłym powiązaniu w charakterze administratora danych, zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
6. Komplet informacji dotyczących zakresu gromadzonych danych, celu ich gromadzenia, sposobu ich przetwarzania, okresu ich przechowywania oraz praw przysługujących naszym klientom zawarty jest w dokumencie „Informacje i oświadczenia w zakresie przetwarzania danych osobowych - zgodnie z wymogami rozporządzenia o ochronie danych osobowych” dostarczanym Ubezpieczającemu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia lub udostępnionym na stronie [www.defendinsurance.pl](http://www.defendinsurance.pl) oraz stronach dedykowanych oferowanym produktom.
7. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia wchodzi w życie z dniem 01.01.2019.