ASSISTANCE 24H

OWU

Ogólne Warunki Umowy

Spis treści:

Str.2 § 1 Postanowienia ogólne
Str.2 § 2 Definicje
Str.2 § 3 Zawarcie umowy
Str.3 § 4 Zmiany umowy
Str.3 § 5 Okres umowy i rozpoczęcie ochrony
Str.3 § 6 Zakres podmiotowy umowy
Str.3 § 7 Odstąpienie, rozwiązanie umowy oraz ustanie ochrony
Str.3 § 8 Składka
Str.3 § 9 Wyłączenia odpowiedzialności
Str.4 § 10 Przedmiot i zakres umowy
Str.5 § 11 Zasady zgłaszania zdarzeń assistance
Str.5 § 12 Obowiązek zmniejszenia szkody i odmowa świadczeń
Str.6 § 13 Koszty niezasadnych zgłoszeń i nadużyć
Str.6 § 14 Składka – wysokość
Str.6 § 15 Reklamacje
Str.6 § 16 Postanowienia końcowe

Ogólne Warunki Umowy ASSISTANCE24H

Postanowienia ogólne § 1

1. Ogólne Warunki Umowy (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umów (zwanych dalej w odpowiedniej liczbie i formie gramatycznej Umową), zawieranych z ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy al. Armii Krajowej 14a/5.
2. Jeżeli postanowienia OWU w zakresie poszczególnych rodzajów ochrony nie stanowią inaczej, stosuje się postanowienia wspólne OWU wprost.
3. Zawarcie umowy następuje przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem strony internetowej www.assistance24h.com

Definicje § 2

1. **ASSISTANCE24H** – jednostka organizacyjna wskazana przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. do której Podmiot zobowiązany jest zgłosić zaistnienie Zdarzenia assistance objętego ochroną.
2. **Awaria** – nagłe i niespodziewane zdarzenie uniemożliwiające bezpieczne i zgodne z przepisami ruchu drogowego działanie Pojazdu lub powodujące unieruchomienie Pojazdu, spowodowane przypadkami wynikającymi z przyczyn wewnętrznych Pojazdu. Za awarię uważa się również:
   a) uszkodzenie ogumienia
   b) rozładowanie akumulatora,
   c) unieruchomienie Pojazdu wskutek braku paliwa;
3. **Całkowite zniszczenie Pojazdu** – uszkodzenie lub zniszczenie Pojazdu w takim stopniu, że naprawa Pojazdu jest ekonomicznie nieopłacalna.
4. **Kradzież pojazdu** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278 (kradzież) ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny zwane dalej kk, art. 279 kk (kradzież z włamaniem), art. 280 kk (rozbój) oraz art. 289 kk (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu (jego części lub wyposażenia) zabezpieczonego w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu. Za kradzież nie uważa się przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk (przywłaszczenie cudzej rzeczy ruchomej).
5. **Miejsce zamieszkania** – określony w Polisie adres zamieszkania z zamiarem stałego pobytu lub siedziby .
6. **Okres ochrony** – wskazany w Polisie przedział czasu, w trakcie którego ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. udziela ochrony zgodnie z zasadami określonymi w OWU.
7. **Osoba podlegająca ochronie** – kierowca i pasażerowie znajdujący się w chwili Zdarzenia assistance w Pojeździe wskazanym w Polisie.
8. **Państwa Unii Europejskiej** – Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy.
9. **Podmiot** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę i jest zobowiązana do opłacenia Składki.
10. **Pojazd** – wskazany w Polisie samochód zdefiniowany w ustawie z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 1997 Nr 98 poz. 602 z późn.zm.) zarejestrowany w Polsce. Pojazd dzielimy na Kategorię według typu. Kategoria Pojazd osobowy typ Sedan/Kombi/Hatchback; Kategoria Pojazd osobowy typ Suv/Van/Jeep; Kategoria Pojazd dostawczy typ Bus-Furgon DMC 3,5t.
11. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy zwanej Umową.
12. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
13. **Świadczenie assistance** – pomoc udzielana Podmiotowi za pośrednictwem ASSISTANCE24H, zgodnie z zakresem i warunkami ochrony określonymi w OWU i stosownie do posiadanego przez Podmiot pakietu ASSISTANCE określonego w Umowie.
14. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan techniczny Pojazdu, który wymaga pomocy drogowej i uniemożliwia jazdę w sposób zgodny z przepisami ruchu drogowego.
15. **Wiek pojazdu** – przedział czasu pomiędzy rokiem produkcji Pojazdu a rokiem zawarcia Umowy. Wiek pojazdu ustalony na dzień rozpoczęcia Okresu ochrony, dla celów likwidacji szkód, pozostaje aktualny do końca Okresu ochrony. Wiek pojazdu dzielimy według Kategorii. Pojazd w przedziale do 10 lat, Pojazd w przedziale od 11 do 15 lat, Pojazd w przedziale od 16 do 20 lat, Pojazd powyżej 20 lat.
16. **Wypadek / kolizja** – zdarzenie drogowe powodujące unieruchomienie Pojazdu, wywołane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili zderzenia się Pojazdu z innym pojazdem, z osobami, zwierzętami lub przedmiotami znajdującymi się poza pojazdem, pożarem lub wybuchem Pojazdu.
17. **Stan nietrzeźwości** – stan organizmu, gdy zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi powyżej 0,5 promila alkoholu albo obecności w wydychanym powietrzu wynosi lub prowadzi do stężenia przekraczającego powyżej 0,25 mg alkoholu.
18. **Stan po użyciu alkoholu** – stan organizmu, gdy zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi od 0,2 promila alkoholu do 0,5 promila alkoholu albo obecności w wydychanym powietrzu od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm^3.
19. **Zdarzenie assistance** – Awaria, Wypadek, Kolizja, skutkujące unieruchomieniem Pojazdu, zależne od wariantu ochrony.

Zawarcie umowy § 3

1. Do zawarcia Umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem serwisu internetowego www.assistance24h.com dochodzi na skutek przyjęcia przez Podmiot oferty zawarcia Umowy złożonej przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o., poprzez opłacenie składki.
2. Szczegółowy tryb zawierania Umów przy wykorzystaniu Internetu reguluje Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez ASSISTANCE24H udostępnionym w serwisie internetowym www.assistance24h.com. Warunkiem zawarcia Umowy przy wykorzystaniu Internetu w serwisie www.assistance24h.com jest zaakceptowanie przez Podmiot warunków określonych w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez ASSISTANCE24H.
3. Wniosek lub oferta zawarcia Umowy składane za pośrednictwem serwisu www.assistance24h.com są odpowiednio utrwalone przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o., w sposób zapewniający ich integralność oraz możliwość odtworzenia. ASSISTANCE SPÓŁKA potwierdza zawarcie Umowy poprzez przygotowanie Polisy przekazywanej drogą elektroniczną na podany w Polisie adres e-mail.
4. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Podmiot wskazanych przez nią dokumentów lub udzielenia określonych informacji niezbędnych do oceny ryzyka ochrony.
5. Podmiot zobowiązany jest podać do wiadomości ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. wszystkie znane sobie okoliczności, o które był pytany przed zawarciem Umowy. Jeżeli Podmiot zawiera Umowę przez przedstawiciela, powyższy obowiązek ciąży także na przedstawicielu i obejmuje także okoliczności jemu znane. W razie zawarcia Umowy na cudzy rachunek (tj. na rachunek Osoby podlegającej ochronie), obowiązek ten spoczywa zarówno na Podmiocie, jak i Osobie podlegającej ochronie, chyba że Osoba podlegająca ochronie nie wiedziała o zawarciu Umowy na jego rachunek. Jeżeli ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. zawarło Umowę mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
6. Podmiot ma obowiązek zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 4. lub 5. i zawiadamiać o tych zmianach ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem postanowień ust. 4. lub 5. nie zostały podane do jego wiadomości.
8. Jeżeli do naruszenia postanowień ust. 4. lub 5. doszło z winy umyślnej, przyjmuje się, że Zdarzenia przewidziane Umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w tych postanowieniach.

Umowa może zostać zawarta na warunkach odbiegających od postanowień OWU. Klauzule umowne, zawierające postanowienia dodatkowe lub odmienne od postanowień OWU, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.

9. Przed zawarciem Umowy ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. przedstawi Podmiotowi w formie pisemnej różnicę między treścią Umowy a OWU. W razie niedopełnienia tego obowiązku ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Podmiotu.
10. Jeżeli w odpowiedzi na złożony przez Podmiot wniosek o zawarcie Umowy ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. składa ofertę lub doręcza polisę albo inny dokument ochrony zawierający postanowienia odbiegającеod treści wniosku na niekorzyść Podmiotu, ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. zwraca na piśmie uwagę na te odstępstwa przy złożeniu oferty albo polisy lub innego dokumentu ochrony, wyznaczając 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W przypadku braku sprzeciwu Umowa dochodzi do skutku zgodnie z treścią przyjętej oferty albo polisy lub innego dokumentu ochrony następnego dnia po upływie terminu do złożenia sprzeciwu i podwarunkiem opłacenia składki.
11. Umowa może zostać zawarta na cudzy rachunek. Podmiot jest zobowiązany poinformować Osobę podlegającej ochronie o jego prawach i obowiązkach wynikających z zawartej Umowy.
12. Osoba podlegająca ochronie może żądać by ASSISTANCE Sp.z o.o. udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
13. W przypadku zmian w trakcie trwania Umowy wprowadzane zmiany obowiązują, z zachowaniem warunków wskazanych w OWU, dokońca bieżącego okresu umowy.

Zmiany umowy § 4

1. Zmiany Umowy wymagają ich potwierdzenia przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. dokumentem stanowiącym aneks do Umowy.

Okres umowy i rozpoczęcie ochrony § 5

1. Umowę zawiera się na okres 12 miesięcy.
2. Odpowiedzialność ASSISTANCE SPÓŁKA. z o.o. rozpoczyna się od godziny 00:00 po upływie 48 godzin licząc od dnia opłacenia składki.
3. W przypadku pakietu VIP EU 800km ochrona rozpoczyna się po upływie 7 dni licząc od dnia opłacenia składki.
4. Terminy określone w ust. 2 i 3 dotyczą zdarzeń, które miały miejsce po rozpoczęciu ochrony, z wyłączeniem przypadków wynikających z zatajenia stanu faktycznego przez Podmiot.
5. Jeżeli składka nie zostanie opłacona w terminie wskazanym w Polisie ochrona nie rozpoczyna się.

Zakres podmiotowy umowy § 6

1. Usługi oferowane przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. w serwisie ASSISTANCE24H są dostępne dla:
   a) Osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej,
   b) Przedsiębiorców, osób prawnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą z wyłączeniem przedsiębiorców prowadzących działalność komisową i handel pojazdami.
2. Wyłączenie o którym mowa w ust.1 lit b. dotyczy przedsiębiorców których głównym przedmiotem działalności są czynności handlowe związane z obrotem pojazdami mechanicznymi, określone w Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) kodami 45.11.Z, 47.81.Z
3. W przypadku naruszenia powyższego wyłączenia umowa może zostać unieważniona i uiszczone składki zwrócone po potrąceniu kosztów administracyjnych.
4. Dla pojazdów używanych w celach zarobkowych w rozumieniu przepisów o transporcie drogowym (ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym, t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2201 z późn. zm.) dostępny jest wyłącznie pakiet City Assistance.

Odstąpienie, rozwiązanie Umowy i ustanie ochrony §7

1. Jeżeli Podmiot jest Przedsiębiorcą, a Umowa została zawarta naokres dłuższy niż 6 miesięcy, Podmiot ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 7 dni od jej zawarcia.
2. Jeżeli Podmiot jest konsumentem, a Umowa została zawarta naokres dłuższy niż 6 miesięcy, Podmiot ma prawo odstąpienia odUmowy w terminie 30 dni od poinformowania go o zawarciu Umowy. Dodatkowo w umowach zawieranych za pośrednictwemserwisu internetowego Podmiot będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od zawarcia umowy.
3. W przypadku o którym mowa w ust.1-3, ASSISTANCE Sp z o.o. zwraca składkę zmniejszoną o koszt ochrony udzielonej do odstąpienia.
4. Termin odstąpienia od Umowy jest zachowany jeżeli oświadczenie woli o odstąpieniu zostało wysłane ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. przed upływem tego terminu.
5. W przypadku wykonania prawa odstąpienia ochrona wygasa z dniem doręczenia ASSISTANCE Sp.z o.o. oświadczenia woli o odstąpieniu.
6. Jeżeli Umowa zawarta jest na czas określony, ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w KC.
7. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. ma prawo odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia wykrycia naruszenia przez Podmiot, w tym:
   a) próby wyłudzenia świadczeń za Zdarzenia assistance powstałe przed rozpoczęciem okresu ochrony,
   b) celowego wprowadzenia w błąd co do stanu pojazdu lub okoliczności zdarzenia przed zawarciem umowy,
   c) innych działań sprzecznych z zasadami współżycia społecznego, mających na celu uzyskanie nienależnych świadczeń.
8. Ochrona ustaje z dniem przejścia bądź przeniesieniaprawa własności Pojazdu lub wyrejestrowania wskazanego w Umowie Pojazdu.
9. W przypadku ustania ochrony przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Podmiotowi nie przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony.
10. W przypadku odstąpienia przez ASSISTANCE Sp. z o.o., Spółka zwróci Podmiotowi uiszczoną składkę pomniejszoną o koszty administracyjne w terminie 14 dni od doręczenia powiadomienia o odstąpieniu.
11. Rozwiązanie Umowy następuje z upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta

Składka § 8

1. Składkę (zwana dalej Składka) oblicza się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy wskazanej w Tabeli 1. Składka obliczana jest na podstawie Kategorii Pojazdu; Kategoria Pojazd osobowy typ Sedan/Kombi/Hatchback cena podstawowa według Tabeli 1, Kategoria Pojazd osobowy typ Suv/Van/Jeep cena podstawowa według Tabeli 1 plus 50% zwyżki tej ceny, Kategoria Pojazd dostawczy typ Bus cena podstawowa według Tabeli 1 plus 100% zwyżki tej ceny. Składka obliczana jest na podstawie Kategorii wieku pojazdu; Pojazd w przedziale do 10 lat cena standardowa według Tabeli 1, Pojazd w przedziale od 11 do 15 lat cena podstawowa według Tabeli 1 plus 15% zwyżki ceny podstawowej, Pojazd w przedziale od 16 do 20 lat cena podstawowa według Tabeli 1 plus 20% zwyżki ceny podstawowej, Pojazd powyżej 20 lat cena podstawowa według Tabeli 1 plus 30% zwyżki ceny podstawowej.
2. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Podmiot jest zobowiązany opłacić Składkę w terminie określonym w ofercie zawarcia Umowy.
3. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Składka jest płatna jednorazowo poprzez płatności elektroniczne.
4. W przypadku płatności elektronicznych dniem zapłaty składki jest dzień dokonania autoryzacji transakcji.
5. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości Składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ochrony. W razie zgłoszenia takiego żądaniadruga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiemnatychmiastowym. W razie złożenia żądania o którym mowa powyżej dopłata Składki lub jej zwrot powinien nastąpić w terminie 14 dni od dniaupływu terminu do złożenia wypowiedzenia Umowy.
6. Opłacenie Składki w kwocie niższej niż wymagana Umową traktowane jest, jako nieopłacenie Składki w terminie.

Wyłączenia odpowiedzialności § 9

1. Ochroną nie są objęte Zdarzenia Assistance powstałe przed rozpoczęciem Okresu ochrony oraz:
   a) spowodowane umyślnie przez podmiot lub Osobę podlegającej ochronie, lub osobę, z którą Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
   b) powstałe wskutek kierowania pojazdem przez osobę pozostającą w Stanie po użyciu alkoholu, w Stanie nietrzeźwości, po użyciu narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody,
   c) będące wynikiem awarii powstałej z nieprzeprowadzonej wcześniej naprawy lub nieprawidłowej naprawy pojazdu objętego ochroną,
   d) powstałe podczas kierowania pojazdem przez osobę nieposiadającą

ważnych, wymaganych prawem kraju zajścia zdarzenia, uprawnień, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody,

e) powstałe podczas kierowania Pojazdem, gdy kierujący Pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia wypadku albo kolizji drogowej,

f) powstałe wskutek ruchu pojazdu niezarejestrowanego albo niedopuszczonego do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązujetaki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie szkody,

g) powstałe wskutek ruchu Pojazdu nieposiadającego w chwili zaistnienia szkody ważnego badania technicznego (potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierdzonego zaświadczeniem wydanym przez Stację Kontroli Pojazdów), jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje taki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie szkody,

h) powstałe w Pojazdach, które znajdują się w posiadaniu podmiotów prowadzących działalność gospodarczą polegającą na pośredniczeniu w kupnie i sprzedaży pojazdów mechanicznych,

i) spowodowane wskutek zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub wydarzeń wojennycho charakterze lokalnym lub międzynarodowym,

j) spowodowane wykorzystaniem Pojazdu w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych, zgromadzeniach oraz powstałe na skutek wykorzystania Pojazdu w celu dokonania lub usiłowania dokonania czynu zabronionego w rozumieniu Kodeksu Karnego (dalej kk),

k) powstałe wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji.

2. Gdy z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie naruszył obowiązek zawiadomienia ASSISTANCE24H o zaistniałym Zdarzeniu assistance w terminach określonych w § 11 ust. 2., jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiarów szkody albo uniemożliwiło ustalenia okoliczności i skutków Zdarzenia assistance. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może odpowiednio zmniejszyć skutki, w takim stopniu, w jakim określone naruszenie przyczyniło się do zwiększenia rozmiaru szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia assistance. Skutek określony w zdaniu pierwszym nie nastąpi, jeśli ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. w terminach określonym w § 11 ust. 2. otrzymało wiadomość o okolicznościach, którenależało podać do jego wiadomości.

3. ASSISTANCE24H nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia powstałe:

a) w wyniku działania siły wyższej, rozumianej jako: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu; świadczenia płatnych usług polegających na przewozie osób lub ładunków;

b) wskutek niewłaściwego umocowania ładunku lub bagażu lub wskutek ich niewłaściwego przewożenia;

c) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów;

d) podczas użycia Pojazdu jako rekwizytu lub dojazd testowych;

e) wskutek zużycia eksploatacyjnego, w tym polegającegona zużyciu, korozji, utlenieniu, zawilgoceniu, zapleśnieniu, pożaru, oddziaływaniu normalnych warunków atmosferycznych oraz spowodowane pogorszeniem się stanu technicznego Pojazdu wskutek długotrwałego postoju.

4. Jeżeli w trakcie naprawy Pojazdu Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie podejmie decyzję o przeprowadzeniu dodatkowych czynności serwisowych w zakresie nie związanym ze Zdarzeniem assistance, zakres wykonania dodatkowych czynności serwisowych nie jest uwzględniany przy ustalaniu odpowiedzialności ASSISTANCE SPÓŁKA.

5. Z zastrzeżeniem § 10 ust. 6. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. nie pokrywa kosztów naprawy, konserwacji i eksploatacji Pojazdu, w tym kosztów paliwa i części zamiennych.

6. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. nie pokrywa kosztów transportu zwierząt (poza domowymi) oraz bagażu, którego rozmiar lub masa przekracza ładowność Pojazduz uwzględnieniem dodatkowych bagażników.

7. W ramach realizowanych Świadczeń assistance ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o.nie pokrywa kosztów opłat drogowych oraz promowych.

Przedmiot i zakres ochrony § 10

1. Przedmiotem ochrony jest organizacja pomocy dotyczącej Świadczeń assistance powstałych w związku z zakresem Zdarzeń określonym w niniejszych OWU, które doprowadziłydo Unieruchomienia Pojazdu.

2. Zawarcie Umowy następuje w jednym z pakietów z zastrzeżeniem ust.3:
   1) **CITY ASSISTANCE – ochrona roczna**
   2) **CRASH ASSISTANCE – ochrona roczna**
   3) **TRAVEL ASSISTANCE – ochrona roczna**
   4) **TRIP ASSISTANCE – ochrona od 03.06.2026 do 30.09.2026**

3. W każdym z pakietów ochrona świadczona jest dla Zdarzeń assistance zaistniałych na terytorium Polski lub UE; W pakiecie CITY ochrona świadczona jest w Miejscu zamieszkania lub promieniu 30 kilometrów od adresu zamieszkania podanego w Umowie. Ochrona w pakiecie ROAD dodanego do pakietu TRAVEL działa w całej Polsce. W pakiecie TRIP świadczenie przysługuje o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 50 km od miejsca zamieszkania.

4. **Limit zdarzeń assistance –** w pakiecie CITY podstawowy zakres ochrony to limit jednego Zdarzenia assistance z możliwością dokupienia dwóch zdarzeń w opcji DOUBLE; w pakiecie TRAVEL ilość zdarzeń sumuję się do limitu kilometrów holowania z możliwością rozszerzenia do opcji VIP PL bez limitu, w której nie ma limitu, z zastrzeżeniem, że minimalny odstęp czasowy do kolejnego zgłoszenia Zdarzenia assistance może nastąpić po upływie 60 dni od poprzedniego zgłoszenia; w opcji dodatkowej VIP EU 800km oraz dla Pojazdów dostawczych typ Bus zakres ochrony to limit jednego Zdarzenia assistance w czasie trwania umowy. W pakiecie CRASH oraz TRIP limit to jedno Zdarzenie assistance w czasie trwania umowy.

5. W zależności od wariantu ochrona obejmuje, wskazane w Tabeli 1, następujące rodzaje Świadczeń assistance:

Tabela 1

ŚWIADCZENIE	CRASH OD 99zł	CITY OD 149zł	TRAVEL OD 299zł	TRIP OD 333zł
HOLOWANIE PO AWARII	*KOLIZJA-WYPADEK*	*W POLSCE DO 50 KM*	*W POLSCE DO 500 KM*	*W POLSCE BEZ LIMITU*
TRANSPORT OSÓB	*TAK*	*W POLSCE DO 50 KM*	*W POLSCE DO 500 KM*	*W POLSCE BEZ LIMITU*
ZAKWATEROWANIE	*NIE*	*NIE*	*1 DOBA*	*NIE*
AUTO ZASTĘPCZE	*OC SPRAWCY*	*1 DOBA*	*2 DOBY*	*NIE*
OPCJA DODATKOWA	*ZGŁOSZENIE SZKODY*	*PAKIET ROAD +49ZŁ*	*PAKIET ROAD +49ZŁ*	*POMOC TECHNICZNA*
OPCJA DODATKOWA	*ORGANIZACJA NAPRAWY*	*PAKIET CRASH +49ZŁ*	*PAKIET CRASH +99ZŁ*	-
OPCJA DODATKOWA	*OBSŁUGA SZKODY*	*OPCJA DUBLE +75ZŁ*	*VIP PL +299ZŁ* *VIP EU +249ZŁ*	-
OPCJA DODATKOWA	-	*AUTO W ROWIE +99ZŁ*	*AUTO W ROWIE +99ZŁ*	-
OPCJA DODATKOWA	-	*PARKING PODZIEMNY +49ZŁ*	*PARKING PODZIEMNY +49ZŁ*	-

1) **Holowanie pojazdu** – transport unieruchomionego Pojazdu z miejsca Zdarzenia assistance w ramach limitu kilometrów przysługującego dla wybranego pakietu określonego w Umowie; Unieruchomienie pojazdu oznacza brak możliwości poruszania się pojazdu w wyniku awarii lub kolizji; Holowanie z uwzględnieniem możliwości logistycznych i bezpieczeństwa może odbyć się do miejsca wskazanego przez ASSISTANCE24H oznaczającego najbliższy warsztat naprawczy lub punkt serwisowy; Usługa holowania dotyczy 1 Zdarzenia assistance; Transport nie obejmuję ładunku wykraczającego poza dopuszczalną masę całkowitą holowanego pojazdu.
2) **Limit kilometrów** – łączna liczba kilometrów przejechanych przez pomoc drogową, obejmująca dojazd na miejsce zdarzenia, holowanie do miejsca wskazanego i powrót do bazy. W przypadku opcji VIP EU 800 km, limit liczony jest od granicy państwowej RP i obejmuje całkowity dystans przejechany przez pomoc drogową na terenie EU.
3) **Transport osób** – organizacja transportu osób w sytuacji, gdy holownik nie jest technicznie przystosowany do przewozu powyżej 2 osób.
4) **Zakwaterowanie** – organizacja noclegu w hotelu lub obiekcieo maksymalnym standardzie trzy-gwiazdkowym na czas określony w Tabeli 1; z uwzględnieniem, że świadczenie przysługuje o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 100 km od miejsca zamieszkania; oraz gdy operator określi przewidywany czas realizacji holowania powyżej 12 godzin; świadczenie jest zamienne ze świadczeniem Auto zastępcze;
5) **Auto zastępcze** – organizacja pojazdu zastępczego na czas określony w Tabeli 1 w zależności od pakietu ASSISTANCE; świadczenie jest zamienne ze świadczeniem Zakwaterowania. Warunki otrzymania świadczenia:
   a) Pojazd został objęty świadczeniem holowania organizowanym przez ASSISTANCE24H na zasadach określonych w OWU, przy czym holowanie następuje do najbliższego miejsca naprawy wskazanego przez ASSISTANCE24H;
   b) ASSISTANCE24H ustali w miejscu naprawy, że czas naprawy Pojazdu przekroczy 24 godziny. Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązany jest umożliwić ASSISTANCE24H nawiązanie kontaktu z warsztatem naprawczym dokonującym naprawy pojazdu,
   c) W pakiecie CITY w przypadku wystąpienia Zdarzenia assistance w miejscu zamieszkania świadczenie Auto zastępcze zamienne jest ze świadczeniem Holowania,
   d) w pakiecie TRAVEL świadczenie Auto zastępcze przysługuje o ile Zdarzenie assistance miało miejsce w odległości minimum 100 km od miejsca zamieszkania,
   e) do realizacji świadczenia udostępniane są pojazdy odpowiadające klasie Pojazdu określonego w Umowie, z wyłączeniem kategorii Pojazdów Dostawczych typ BUS.
   f) przy realizacji świadczenia pojazdu zastępczego zastosowanie mają ogólne warunki wynajmu stosowane przez firmę, która udostępniła pojazd zastępczy,
   g) świadczenie wynajmu pojazdu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa, ubezpieczeń innych niż OC i AC, innych opłat dodatkowych rozumianych jako kaucja na pokrycie udziału własnego oraz innych wymogów stawianych przez firmę wynajmującą pojazdy zastępcze, jak również nie zwalnia Podmiotu lub Osoby podlegającej ochronie z konieczności posiadania karty kredytowej przy udostępnianiu pojazdu zastępczego zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu stosowanymi przez firmę wynajmującą pojazd zastępczy,
   h) zwrot pojazdu dokonywany jest przez Podmiot lub Osobę podlegającej ochronie z uwzględnieniem warunków określonych przez firmę, która udostępniła pojazd.
6) **Opcja dodatkowa -** dodatkowy zakres ochrony oferowany w zależności od wariantu oraz możliwy do rozszerzenia za dodatkową opłatą określoną w Tabeli 1.
7) **Opcja dodatkowa -** PAKIET ROAD - ASSISTANCE24H zorganizuje pomoc związaną z wymianą uszkodzonego koła, z awarią akumulatora, dostarczeniem paliwa, świadczenie nie obejmuje kosztu użytych przy naprawie materiałów i części zamiennych; Opcja dodatkowa VIP PL bez limitu w pakiecie TRAVEL**,** której zakres świadczenia to holowanie bez limitu na terenie RP; Opcja dodatkowa VIP EU 800 km, której zakres świadczenia to holowanie w limicie 800 kilometrów na terenie Państw EU określonym w §2 ust. 8; opcja VIP EU 800km zależna jest od wyboru opcji VIP PL bez limitu; Opcja dodatkowa ROAD dodany w pakiecie CITY oraz TRAVEL rozszerza ochronę o zakres świadczeń odpalenia akumulatora, wymiany koła, dowozu paliwa; Opcja dodatkowa CRASH dodana w pakiecie TRAVEL lub CITY rozszerza ochronę o zakres świadczeń dotyczących holowania pojazdu z kolizji lub wypadku; Opcja dodatkowa DOUBLE dodana w pakiecie CITY i ROAD rozszerza ochronę o zakres 2 zdarzeń assistance w czasie trwania umowy; Opcja dodatkowa AUTO W ROWIE, której zakres świadczenia to ochrona w razie ryzyka zdarzenia wjazdu samochodem poza jezdnię, z limitem jednego zdarzenia assistance w czasie trwania umowy; Opcja dodatkowa PARKING PODZIEMNY, której zakres świadczenia to ochrona w razie ryzyka wystąpienia awarii samochodu znajdującego się na parkingu podziemnym, z limitem jednego Zdarzenia assistance w czasie trwania umowy; Opcja dodatkowa Pomoc techniczna w pakiecie TRIP, której zakres świadczeń to wymiana koła, dostarczenie paliwa, odpalenie akumulatora.
8) **Pakiet CRASH Assistance** stanowi pakiet ochrony o świadczenia związane ze Zdarzeniami assistance w postaci kolizji lub wypadku Pojazdu na terenie RP. W przypadku kolizji spowodowanej przez innego uczestnika ruchu drogowego, ASSISTANCE Sp. z o.o. organizuje holowanie uszkodzonego Pojazdu z miejsca zdarzenia do miejsca wyznaczonego przez Podmiot, serwisu naprawczego lub miejsca oględzin, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zakresem ochrony. ASSISTANCE Sp. z o.o. organizuje również pojazd zastępczy na czas naprawy oraz dokonuje czynności związanych z likwidacją szkody, obejmujących w szczególności zgłoszenie szkody do ubezpieczyciela sprawcy, organizację procesu naprawy Pojazdu oraz wsparcie formalne w przygotowaniu dokumentacji szkody. Koszty holowania, najmu pojazdu zastępczego oraz naprawy Pojazdu pokrywane są z ubezpieczenia OC sprawcy zdarzenia lub polisy AC Podmiotu. W przypadku kolizji lub wypadku powstałego z winy Podmiotu, ASSISTANCE Sp. z o.o. zapewnia holowanie uszkodzonego Pojazdu do serwisu naprawczego wskazanego przez ASSISTANCE Sp. z o.o. oraz w uzgodnieniu i na życzenie Podmiotu oferuje pomoc w organizacji wynajmu pojazdu zastępczego i procesu naprawy Pojazdu. Koszty najmu pojazdu zastępczego oraz naprawy Pojazdu ponosi Podmiot. Skorzystanie z pojazdu zastępczego oraz organizacji naprawy nie jest obowiązkowe.
9) **Świadczenia zamienne** – jeżeli w 1 Zdarzeniu assistance następuję świadczenie holowania pojazdu do serwisu wskazanego przez ASSISTANCE24H to kierowcy i pasażerom pojazdu objętego świadczeniem holowania przysługuję wybór świadczenia Zakwaterowania lub świadczenia Auto zastępcze.

Zasady zgłaszania zdarzeń do ASSISTANCE24H § 11

1. W celu otrzymania przysługujących świadczeń assistance Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązany jest poinformować ASSISTANCE24H o zaistniałym Zdarzeniu assistance drogą telefoniczną, wykorzystując do tego podanyna polisie numer.
2. Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie zaistnienie Zdarzenia assistance po wystąpieniu, najpóźniej w ciągu 12 godzin następujących po zaistniałym Zdarzeniu assistance zlecić realizacje zgłoszenia.
3. Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązany jest podać do ASSISTANCE24H następujące informacje:
   a. imię i nazwisko lub nazwa, adres zamieszkania;
   b. dane pojazdu określone w dowodzie rejestracyjnym;
   c. opis oraz określenie miejsca Zdarzenia assistance.
4. W sytuacji gdy zaistniały okoliczności uniemożliwiające dotrzymanie terminów określonych w ust. 2. oraz gdy Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie skorzystał z pomocy assistance zorganizowanej samodzielnie, tj. bez udziału ASSISTANCE24H, ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. nie dokona refundacji kosztów.

Obowiązek zmniejszenia szkody i odmowa świadczeń §12

1. W razie zajścia Zdarzenia Assistance Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązany jest użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ochrony oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej.
2. Jeżeli Podmiot umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków, o których mowa w ust. 1, ASSISTANCE SPÓŁKA jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego tytułu.
3. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. zastrzega sobie prawo do weryfikacji zasadności zgłoszenia awarii oraz odmowy realizacji zgłoszenia. W sytuacji, gdy awaria może zostać usunięta na miejscu, ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może odmówić holowania i zaproponować naprawę na miejscu zdarzenia.
4. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. zastrzega prawo do odmowy świadczenia usługi pomocy w przypadku, gdy dystans kilometrów wynikający ze Zdarzenia assistance przekroczy limit kilometrów przysługujący dla wybranego pakietu ASSISTANCE24H, określonego w Umowie. Decyzja o odmowie jest przekazywana Klientowi w formie pisemnej lub telefonicznej, z podaniem podstawy przyczyny odmowy oraz informacji o możliwości złożenia reklamacji zgodnie z §15.

Koszty niezasadnych zgłoszeń i nadużyć § 13

1. Jeżeli ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. udowodni celowe działanie na szkodę firmy, ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. zastrzega prawo do rozwiązania umowy oraz żądania zwrotu kosztów poniesionych na świadczenia i dochodzenia praw do roszczeń na drodze sądowej.

Składka - wysokość § 14

1. Składka ustalana jest na podstawie następujących czynników:
   a) wariantu – pakietu ASSISTANCE, opcji dodatkowych,
   b) rodzaju pojazdu,
   c) kategorii wiekowej pojazdu
   d) innych, zależnych od oceny ryzyka ochrony

Reklamacje § 15

1. Będący osobą fizyczną Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie lub uprawniony z umowy do otrzymania świadczenia może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o., w tym skargi i zażalenia („reklamacje"). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego świadczeń („Klient") lub zleceniodawcę gwarancji świadczeń, jak również Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane:
   a) w formie pisemnej przesyłane przesyłką pocztową na adres siedziby ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o., al. Armii Krajowej 14/5 , 50-541 Wrocław,
   b) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 603 444 445 albo w formie elektronicznej poprzez formularz kontaktowy dostępny w serwisie internetowym ASSISTANCE24H pod adresem www.assistance24h.com,
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. poinformuje Klienta, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
   Spór między Klientem a ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów międzyklientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl)
6. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. związanego z zawarciemlub wykonaniem umowy, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o., najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust.4-6 powyżej.
7. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. do uprawnionych organów.Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynkufinansowego.
8. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawieODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganieww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL. Adres poczty elektronicznej ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. : kontakt@assistance24h.com
9. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.

Postanowienia końcowe § 16

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
2. W zakresie opodatkowania świadczeń należnych z tytułu Umowy zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego w zakresie podatku dochodowego.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy, do której zastosowanie mają niniejsze OWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Podmiotu lub Osoby podlegającej ochronie, Uposażonego lub osoby uprawnionej z Umowy.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy lub spadkobiercy uprawnionego. Za zgodą ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. oraz w porozumieniu z Podmiotem, do Umowy mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne odpostanowień OWU.
5. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy powinny być przesyłane w formie pisemnej, a Strony Umowy i Podmiot lub Osoba podlegająca ochronie zobowiązane są informować się wzajemnie na piśmie o zmianie adresu.
6. Obowiązującym językiem umowy oraz językiem stosowanym w korespondencji i w kontaktach z ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o jest język polski. Dla zdarzeń zaistniałych poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej dopuszcza się przedłożenie dokumentacji w języku angielskim, z zastrzeżeniem, iż ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. może wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski, wówczas dokument ten powinien być przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
7. OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu ASSISTANCE SPÓŁKA z o.o. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 28 maja 2026r.