

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI UBEZPIECZENIA
POMOC W PODRÓŻY SAMOCHODEM – AUTO ASSISTANCE
Postanowienia ogólne
§ 1

- Niniejsze Szczegółowe Warunki Ubezpieczenia „Concordia Assistance Bank” zwane dalej „SWU” mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance zwanej dalej „Umowa”, zawartej pomiędzy Concordia Polska T.U. S.A., a SGB-Bankiem S.A. na rachunek Klientów Spółdzielczej Grupy Bankowej.
- Na podstawie niniejszych SWU Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonym, ochronę ubezpieczeniową obejmującą ubezpieczenie „Pomoc w podróży samochodem – Auto Assistance”.
- Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem określa w szczególności:
 - sposób zawarcia Umowy,
 - prawa i obowiązki stron Umowy.
- Wymienione w niniejszych SWU usługi assistance są świadczone przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Operatora.
- Świadczenia związane z ubezpieczeniem wymienionym w ust. 2 organizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Ubezpieczeniem może zostać objęta osoba, która w momencie przystąpienia do ubezpieczenia ukończyła 18 lat i nie ukończyła 70 roku życia.

Definicje
§ 2

Przez pojęcia użyte w niniejszych SWU należy rozumieć:

- awaria:** każdy przypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego powodujący unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu. Pojęcie „awaria” obejmuje także:
 - awarię pasów bezpieczeństwa,
 - awarię ogumienia,
 - brak paliwa uniemożliwiający kontynuację jazdy,
 - zagubienie, zatracenie kluczyków,
 - awarię akumulatora (w tym również jego rozładowanie).
 Pojęcie „awaria” nie obejmuje przypadków polegających wyłącznie na awarii oświetlenia pojazdu na skutek przepalenia się żarówek.
- akty terroru:** nielegalne akcje z użyciem przemocy – indywidualne lub grupowe – organizowane z pobudek ideologicznych, ekonomicznych lub społecznych, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego bądź zdezorganizowania transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych,
- Operator (Centrum Assistance):** przedstawiciel Ubezpieczyciela udzielający pomocy przez 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku w ramach niniejszych SWU, do którego Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- dziecko:** dziecko własne lub przysposobione Ubezpieczonego w wieku do 18 roku życia,
- kierowca:** kierujący pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela w ramach niniejszej umowy,
- osoba wyznaczona do opieki nad dzieckiem (dziećmi)** – osoba wskazana przez Ubezpieczonego w czasie rozmowy telefonicznej z konsultantem Operatora do opieki nad jego dzieckiem (dziećmi) na czas hospitalizacji Ubezpieczonego, zamieszkała na terenie kraju zamieszkania Ubezpieczonego,
- pasażer:** każda osoba przewożona pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela w ramach niniejszej Umowy, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą,
- pojazd:** nie starszy niż 10-letni samochód osobowy lub ciężarowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony albo ciężarowo-osobowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony, zarejestrowany na Ubezpieczonego,
- Spółdzielcza Grupa Bankowa:** oznacza zrzeszenie, które tworzą SGB-Bank S.A. w Poznaniu i Banki Spółdzielcze, które zawarły z nim umowy zrzeszenia na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających (Dz. U. Nr 119, poz. 1252 z późn. zm.),
- Ubezpieczający:** SGB-Bank S.A. lub Bank Spółdzielczy,
- Ubezpieczony:** Klient SGB-Banku S.A. lub Banku Spółdzielczego,
- Ubezpieczyciel:** Concordia Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
- unieruchomienie:** stan pojazdu ubezpieczonego, dopuszczonego do ruchu na drogach publicznych i posiadającego ważne badania techniczne, który powstał na skutek wypadku lub awarii, uniemożliwiający dalsze użytkowanie pojazdu na drogach publicznych,
- usługi assistance:** usługi, których świadczenie jest przedmiotem ubezpieczenia polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy udzielonej Ubezpieczonemu oraz zapewnieniu usług informacyjnych w zakresie i granicach określonych niniejszymi warunkami ubezpieczenia,
- wypadek:** zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu:
 - wypadek drogowy przy współudziale innych pojazdów lub uczestników ruchu drogowego;
 - pozostałe wypadki powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie, zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu,

- dym i sadza - produkty spalania unoszące się w powietrzu także wskutek wystąpienia poza miejscem ubezpieczenia, powodujące zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego przedmiotu,
- eksplozja - zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (ciepłej lub świetlnej), gazu, pyłu, par; Pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego (kotła, rurociągu, itp.), który stałe jest napełniony parą lub gazem, rozumie się rozzerwanie ściany zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnień na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika nie powodującą rozzerwania jego ścian,
- grad - opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu,
- huragan - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,50 m/s (63 km/h), którą potwierdziły pomiary stacji Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej znajdującej się najbliższe miejsca ubezpieczenia. W przypadku, gdy szybkość wiatru nie może być potwierdzona, Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność, jeżeli wiatr spowodował szkody w okolicy miejsca ubezpieczenia. Oprócz bezpośredniego działania huraganu pod pojęciem tym określa się również następstwa szkód spowodowanych unoszonymi przez huragan częściami budynków, drzew lub przedmiotami,
- implozja - uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia,
- lawina, lub inne siły przyrody - gwałtowna utrata stabilności i przemieszczanie się: spadanie, staczanie lub zezlizgiwanie się ze stoku górskiego mas śniegu, lodu, gleby/gruntu, materiału skalnego, bądź ich mieszaniny (ruch jednego typu materiału z reguły powoduje ruch innego typu materiału znajdującego się na zobczu),
- nagłe działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego z zewnątrz pojazdu,
- nawalne opady śniegu - opad atmosferyczny, który:
 - swoim ciężarem spowodował uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia lub
 - pod wpływem swojego ciężaru spowodował przewrócenie się mienia sąsiedniego na mienie znajdujące się w miejscu ubezpieczenia i doprowadził do ich uszkodzenia,
- powódź - zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:
 - wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących),
 - nadmiejących opadów atmosferycznych w miejscu ubezpieczenia lub w miejscu, w którym w trakcie zajścia zdarzenia znajdował się pojazd, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy),
- pożar - działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile,
- trzęsienia ziemi - drgania, uderzenia i kołysania powierzchni ziemi wywołane nagłymi przemieszczeniami mas skalnych w obrębie skorupy ziemskiej, którą potwierdziły pomiary stacji badawczej znajdującej się najbliższe miejsca ubezpieczenia. lub trzęsienie ziemi uważa się za stwierdzone, jeżeli wstrząsy spowodowały również szkody w najbliższym sąsiedztwie,
- uderzenie pioruna - bezpośrednie przejście ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi, które pozostawiło w miejscu ubezpieczenia lub w ubezpieczonym pojeździe bezsporne ślady,
- uszkodzenia przez osoby trzecie - uszkodzenie wywołane przez wszystkie osoby nie będące stroną umowy ubezpieczenia, w tym także osoby fizyczne, prawne i inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
- zapadanie lub osuwanie się ziemi - ruchy podłoża, w wyniku których dochodzi do osuwania lub zapadania się ziemi.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia
„Pomoc w podróży samochodem – Auto Assistance”
§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia są świadczone przez Operatora usługi polegające na:
 - na udzielaniu pomocy Ubezpieczonemu wyłącznie w związku z wypadkiem lub awarią zaistniałą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz
 - udzieleniu informacji przez Operatora.
- Liczba osób znajdujących się w pojeździe nie może przekroczyć liczby osób określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu (nie więcej niż 9 osób).
- W ramach niniejszego ubezpieczenia może być ubezpieczony jeden pojazd, przy czym za pojazd ubezpieczony przyjmuje się pojazd zarejestrowany na Ubezpieczonego.

Usprawienie pojazdu na miejscu, holowanie
§ 4

- W przypadku, gdy pojazd na skutek awarii został unieruchomiony, Operator organizuje usunięcie awarii na miejscu zdarzenia i pokrywa koszty usunięcia awarii lub jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, Operator pokrywa koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego w promieniu do maksymalnie 50 km, do kwoty **600 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia.
- W przypadku, gdy pojazd został unieruchomiony na skutek wypadku, Operator organizuje naprawę na miejscu zdarzenia i pokrywa jej koszty lub, jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, Operator pokrywa koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego w promieniu maksymalnie do 50 km, do kwoty **600 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia.
- W przypadku, gdy pojazd został unieruchomiony na skutek braku paliwa, Operator zorganizuje dostarczenie paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej czynnej stacji paliw i pokryje koszty tego dostarczenia (Operator nie pokrywa kosztów paliwa). Świadczenie realizowane jest do kwoty **300 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia.

Zakwaterowanie w hotelu, samochód zastępczy lub transport osób
§ 5

- W przypadku, gdy pojazd na skutek awarii lub wypadku został unieruchomiony i przewidywana naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 12 godzin, Ubezpieczony ma prawo do skorzystania z następujących świadczeń:
 - wypożyczenie samochodu zastępczego o parametrach technicznych zbliżonych do parametrów technicznych pojazdu Ubezpieczonego, na okres naprawy pojazdu, jednak nie dłużej niż na 2 dni. Usługa dotyczy również podstawienia/odstawienia pojazdu. Operator pokrywa koszty wypożyczenia pojazdu zastępczego do łącznej sumy **1500 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia,
 - nocleg w hotelu dla kierowcy i pasażerów na okres naprawy pojazdu, jednak nie dłużej niż 2 doby. Operator pokrywa koszty noclegu dla kierowcy i pasażerów do łącznej sumy **1500 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia,
 - transport osób do miejsca zamieszkania kierowcy i pasażerów lub koszty kontynuacji podróży do miejsca docelowego pociągiem I klasy lub autobusem, przy czym koszty kontynuacji podróży są pokrywane, jeżeli odległość między miejscem docelowym a miejscem zdarzenia nie przekracza odległości do miejsca zamieszkania. Koszty transportu osób pokrywane są do kwoty **1500 PLN** w odniesieniu do jednego zdarzenia.
- Skorzystanie z usługi wymienionej w ust. 1 pkt. 1) wyklucza możliwość skorzystania z usług wymienionych w ust. 1 pkt. 2) i 3).
- Skorzystanie z usługi wymienionej w ust. 1 pkt. 2) wyklucza możliwość skorzystania z usług wymienionych w ust. 1 pkt. 1) i 3).
- Skorzystanie z usługi wymienionej w ust. 1 pkt. 3) wyklucza możliwość skorzystania z usług wymienionych w ust. 1 pkt. 1) i 2).

Świadczenia udzielane w sytuacji, gdy stan zdrowia Ubezpieczonego uniemożliwia zaopiekowanie się swoimi dziećmi, które towarzyszyły mu w podróży
§ 6

- Jeżeli na skutek wypadku stan zdrowia uniemożliwia Ubezpieczonemu zaopiekowanie się swoimi niepełnoletnimi dziećmi, które towarzyszyły mu w podróży samochodem, Operator organizuje i pokrywa koszty:
 - przewozu dzieci do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej do opieki i ich powrotu do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego (bilety kolejowe I klasy lub bilety autobusowe) lub
 - przewozu osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i jej powrotu (bilety kolejowe I klasy lub bilety autobusowe) lub
 - przewozu dzieci, w towarzystwie osoby uprawnionej, do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego oraz opieki nad nimi (bilety kolejowe I klasy lub bilety autobusowe).
- Skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 1) uniemożliwia skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 2) i 3).
- Skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 2) uniemożliwia skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 1) i 3).
- Skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 3) uniemożliwia skorzystanie ze świadczeń wymienionych w ust. 1 pkt. 1) i 2).
- W przypadku świadczenia wymienionego w ust. 1 pkt. 3), Operator pokrywa koszty opieki nad dziećmi w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego maksymalnie do 3 dni. Jeżeli po upływie tego okresu będzie istniała konieczność przedłużenia opieki, Operator doloży starań w celu zorganizowania opieki przez dalszą rodzinę lub pomoc społeczną.

Usługi informacyjne
§ 7

W trakcie podróży ubezpieczonym pojazdem, na prośbę Ubezpieczonego Operator udziela informacji dotyczących:

- formalności i wymaganych dokumentów przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej,
- stanu dróg,
- wyboru trasy,
- sieci firm wynajmujących samochody,
- sieci autoryzowanych warsztatów naprawczych,
- danych najbliższych stacji benzynowych.

Serwis Concierge
§ 8

- W ramach serwisu Concierge, na prośbę Ubezpieczonego, Operator w miarę możliwości organizuje następujące usługi:
 - rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych,
 - rezerwacja hoteli,
 - rezerwacja biletów do kin i teatrów,
 - rezerwacja w restauracjach,
 - organizacja taksówki,
 - organizacja i dostarczanie pod wskazany adres kwiatów,
 - organizacja i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe, kulturalne,
 - zorganizowanie wycieczki w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
 - rezerwacja sal konferencyjnych,
 - organizacja opieki do dzieci,
 - organizacja wynajęcia oraz podstawienie samochodu zastępczego,
 - organizacja wynajęcia limuzyny wraz z kierowcą,
 - organizacja usług drobnej pomocy domowej,
 - informacje o rozrywkach,

- 15) informacje sportowe,
 - 16) informacje o podróżach i turystyce,
 - 17) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju,
 - 18) informacja o warunkach drogowych,
 - 19) pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu,
 - 20) informacje teledoresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Operatora,
 - 21) informacje teledoresowe stacji napraw,
 - 22) informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.,
 - 23) dostawa prezentów, zakupów,
 - 24) rezerwacja w centrach biznesowych i konferencyjnych.
2. Koszty związane z wykonaniem usług wymienionych w ust. 1 ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia „Pomoc w podróży samochodem – Auto Assistance” § 9

1. Świadczenia wynikające z SWU nie przysługują i nie mieszczą się w zakresie ubezpieczenia w razie awarii i wypadków pozostających w związku lub będących następstwem:
 - 1) wydarzeń wojennych, rozruchów, niepokojów społecznych,
 - 2) promieniowania radioaktywnego,
 - 3) strajku, rozruchów, aktów terrorizmu lub sabotażu, udziału Ubezpieczonych w zakładach, przestępstwach, bójkach, z wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielenia pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie,
 - 4) udziału ubezpieczonego pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach,
 - 5) winy umyślnej Ubezpieczonego,
 - 6) kierowania pojazdem przez osoby nieposiadające wymaganych prawem uprawnień do kierowania pojazdem lub którym zatrzymano czasowo lub na stałe wymagane dokumenty,
 - 7) kierowania pojazdem po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje awarii i wypadków skutkujących powstaniem:
 - 1) kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zezwolenia Operatora, nawet w sytuacji kiedy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności,
 - 2) świadczeń w stosunku do wszystkich przewożonych osób, jeżeli łączna liczba poruszających się pojazdem przekracza dopuszczalną liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu,
 - 3) wszelkich kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji awarii pojazdu,
 - 4) kosztów części zamiennych i materiałów wykorzystanych do dokonania naprawy.
3. Ubezpieczyciel nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych spowodowane unieruchomieniem pojazdu.
4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożność wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terrorizmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
5. Operator nie pokrywa kosztów części zamiennych, napraw serwisowych, a także wszelkich diagnoz pojazdów wykonywanych przez zakład naprawczy.
6. Operator nie pokrywa kosztów paliwa, ubezpieczenia oraz opłat za autostrady i parkingi, a także kosztów związanych z wynajmem pojazdu, takich jak wniesienie zabezpieczenia, depozytu w postaci kaucji lub blokady środków na karcie kredytowej na czas wynajmu.

Postępowanie w przypadku szkody § 10

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, skontaktować się z Centrum Assistance, czynnym przez całą dobę, pod numerem telefonu:

61 666-1-777 wew. 4

2. Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) numer PESEL (niezbędny do celów identyfikacji dzwoniącego),
 - 3) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - 4) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
 - 5) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu,
 - 6) lokalizację miejsca zdarzenia,
 - 7) dane dotyczące osoby wyznaczonej do opieki nad dzieckiem (dziećmi),
 - 8) inne informacje niezbędne pracownikowi Operatora do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
3. Na prośbę Operatora Ubezpieczony powinien przedstawić usługodawcy (osobie holującej) dokumenty pojazdu.
4. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnił obowiązków określonych w ust. 2 i 3, Operator ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.

5. Operator nie podejmuje żadnych czynności, a Ubezpieczyciel jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli uprzednio nie zostało poinformowane o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub nadzwyczajnych okoliczności.

Roszczenia regresowe § 11

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, z dniem wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela, roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zapłaconego świadczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony, bez zgody Ubezpieczyciela, zrezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę lub z prawa do zabezpieczenia roszczenia, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty świadczenia do wysokości należnego roszczenia.
3. Nie przechodzi na Ubezpieczyciela roszczenie przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich, udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.

Postanowienia końcowe § 12

1. Wszelkie roszczenia wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat.
2. Niezajomość przez Ubezpieczonego SWU i wynikających z nich praw i obowiązków nie stanowi usprawiedliwienia dla nieprzestrzegania określonych w nich zasad.
3. W kwestiach nieuregulowanych SWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Niniejsze SWU wchodzi w życie z dniem 01.06.2016 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych po tym dniu.

Skargi oraz Reklamacje § 13

1. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez Ubezpieczyciela lub świadczonych przez Ubezpieczyciela usług.
3. Klientem zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest:
 - 1) osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia;
 - 2) osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2013r., poz. 392 j.t.), w tym również od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
4. Zgodnie z przyjętymi u Ubezpieczyciela zasadami dotyczącymi reklamacji Klientem jest również podmiot inny niż osoba fizyczna będący ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.
5. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:
 - 1) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela, w Oddziałach i u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu Ubezpieczyciela;
 - 2) pisemnie na adres Ubezpieczyciela: ul. Św. Michała 43, 61-119 Poznań (od 20.06.2016 r. ul. S. Małachowskiego 10, 61-129 Poznań);
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 61 858 48 00;
 - 4) jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl.
6. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
7. W uzasadnionych przypadkach termin do udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez osoby fizyczne) lub do 90 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez podmioty inne niż osoby fizyczne). Jednakże w razie zaistnienia takiej sytuacji, Klient jest uprzednio informowany o wystąpieniu okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń i stanowią przyczynę udzielenia odpowiedzi w terminie późniejszym.
8. Odpowiedź na złożoną reklamację jest udzielana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź za złożoną reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną.
9. Spory związane z usługami świadczonymi przez Ubezpieczyciela mogą być rozstrzygane:
 - 1) w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 2) przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z właściwymi przepisami prawa (przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego, ustawy regulującej wykonywanie działalności ubezpieczeniowej lub ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).
10. Ponadto, Klient będący osobą fizyczną ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej korzystając z usług:
 - 1) Rzecznika Finansowego;

- 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta – w odniesieniu do tych Klientów, którzy zawarli z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia.
11. Właściwym dla Ubezpieczyciela organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1.
12. Ubezpieczyciel na żądanie składającego reklamację potwierdza fakt jej złożenia pisemnie lub w inny uzgodniony z nim sposób.

PODSUMOWANIE - ŚWIADCZENIA

RODZAJE ŚWIADCZEN	LIMIT
Usprawnienie na miejscu lub holowanie	600 PLN
Dostarczenie paliwa (bez kosztów paliwa)	300 PLN

lub

Zakwaterowanie kierowcy oraz pasażerów w hotelu lub samochód zastępczy lub transport osób	1500 PLN /zakwaterowanie - 2 doby
---	-----------------------------------

Jeżeli na skutek wypadku stan zdrowia Ubezpieczonego nie pozwala na zajęcie się swoimi dziećmi, które towarzyszyły mu w podróży

Przewóz dzieci do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej do opieki i ich powrotu do miejsca zamieszkania	bilety kolejowe lub autobusowe I klasy
lub przewóz osoby wyznaczonej do opieki nad dziećmi	
lub przewóz dzieci, w towarzystwie osoby uprawnionej, do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego oraz opieki nad dziećmi	bilety kolejowe lub autobusowe I klasy/ max 3 dni
Pomoc informacyjna dla ww. zakresu świadczeń (informacje związane z podróżą dotyczące formalności, dokumentów, stanu dróg, wyboru trasy, sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody, poza granicami RP - pomoc i informacje dotyczące formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej)	TAK
SERWIS CONCIERGE	TAK