

Spis treści

Postanowienia Ogólne	3
Definicje	3
Przedmiot ubezpieczenia	3
Zakres terytorialny	3
Zakres świadczeń	3
Wyłączenia odpowiedzialności	3
Zawarcie, obowiązywanie i rozwiązanie Umowy	4
Przyjmowanie Zleceń serwisowych	4
Przyjmowanie Zleceń na zakup i wymianę Opon Nokian	4
Składka ubezpieczeniowa	4
Początek i koniec odpowiedzialności	4
Reklamacje i skargi	5
Postanowienia Końcowe	5

Informacje o postanowieniach zawartych w OWU,
 zgodnie art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej
 i reasekuracyjnej (DZ. U. 2015 r., poz. 1844).

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§2, §3, §5, §8, §9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§6, §7

Postanowienia Ogólne**§ 1**

1. Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia AUTO CONCIERGE (zwane dalej OWU), mają zastosowanie w umowach ubezpieczenia zawieranych przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 41, 02 – 672 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000171062, zwanym dalej „TUZ TUW”, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (przedsiębiorca).
2. Niniejsze OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem powszechnie obowiązujących w tym zakresie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawa.
3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia także na cudzy rachunek.
4. Osoba, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia, zwana jest dalej Ubezpieczonym. Postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki.
5. Ubezpieczający powinien przekazać Ubezpieczonemu OWU na piśmie lub innym trwałym nośniku przed zawarciem umowy ubezpieczenia na jego rachunek. Niezależnie od powyższego Ubezpieczony ma prawo żądać, aby TUZ TUW przedstawił mu OWU.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Definicje ogólne**§ 2**

1. **Auto Concierge** – usługa, w ramach której HPC24 zapewnia Klientowi korzystanie z usług Warsztatu lub Serwisu Opon na warunkach i w sposób opisany w niniejszym OWU.
2. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **HPC24** – podmiot upoważniony przez TUZ TUW do realizacji świadczeń wynikających z OWU.
4. **Infolinia** – infolinia służąca do kontaktu z HPC24.
5. **Klient**:
 - a) osoba prawna,
 - b) spółka nieposiadająca osobowości prawnej,
 - c) osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.
6. **Konsultant** – osoba przyjmująca Zlecenie w Infolinii.
7. **Opony NOKIAN** – opony firmy NOKIAN, dostępne w sprzedaży w Serwisie HPC24.
8. **Partner** – podmiot, z którym HPC24 zawarł umowę zobowiązującą ten podmiot do dostawy Opon NOKIAN do Serwisów Opon.
9. **Pojazd** – określony w polisie, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym:
 - a) samochód osobowy,
 - b) samochód ciężarowo-osobowy i terenowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,
 - c) samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, do którego Ubezpieczony posiada tytuł prawny w postaci prawa własności, umowy leasingu, najmu, użytkowania lub innej podobnej

umowy.

10. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do TUZTUW przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZTUW.
11. **Serwis HPC24** – serwis internetowy prowadzony przez HPC24 dostępny całodobowo i przez wszystkie dni tygodnia w domenach www:
 - a) <https://www.motopomoc.eu>
 - b) <https://www.hpc24.pl>
12. **Serwis Opon** – warsztat wulkanizacyjny należący do sieci Partnera, w którym Klient dokonuje odbioru Opon NOKIAN, ich wymiany lub w którym może zlecić przechowywanie Opon NOKIAN.
13. **Skarga** – wystąpienie skierowane przez Klienta, z wyłączeniem spraw objętych zakresem podmiotowym i przedmiotowym zarezerwowanym dla reklamacji, dotyczące zaniedbań uchybień, czy też nienależytego wykonania obowiązków przez jednostki organizacyjne TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.
14. **Usługi** – usługi naprawcze, serwisowe i inne, związane z realizacją Zleceń w ramach posiadanej oferty.
15. **Warsztat** – warsztat samochodowy na terenie Polski, należący do sieci Partnera, z którym HPC24 zawarła stosowną umowę o wykonanie Usługi.
16. **Zlecenie** – zawarte przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (telefon) w drodze przyjęcia przez Konsultanta od Klienta lub poprzez Serwis HPC24, polecenie wykonania przeglądu serwisowego, dokonania Naprawy lub zamówienia na zakup Opon NOKIAN wraz z ich wymianą lub przechowaniem.

Przedmiot ubezpieczenia**§ 3**

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja pomocy Ubezpieczonym w przypadku zaistnienia zdarzeń, które nastąpiły w okresie ubezpieczenia objętych zakresem ubezpieczenia zgodnie § 5 OWU.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Pojazdy wyprodukowane po 1995 roku i dopuszczone do sprzedaży w UE.

Zakres terytorialny**§ 4**

Usługi naprawcze, serwisowe i inne, w ramach ubezpieczenia, realizowane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zakres świadczeń**§ 5**

1. Zakres ubezpieczenia obejmuje, z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w § 6, następujące świadczenia:
 - a) organizacja pomocy w zakresie naprawy samochodu w sieci HPC24, pomoc w organizacji naprawy opon, pomoc, udzielana kierowcy na skutek awarii lub codziennej eksploatacji pojazdu.
 - b) Odpłatna naprawa opony w jednym z warsztatów sieci HPC24.
 - c) Gdy naprawa opony jest niemożliwa Klient otrzymuje rabat 35% na zakup nowej opony firmy Nokian z darmową usługą wymiany w HPC24.
 - d) Zniżka 35% od cen katalogowych producenta na zakup Opon Nokian w HPC24 z darmową dostawą do serwisów Nokian.
 - e) Odpłatna naprawa ubezpieczonego pojazdu, w dedykowanej sieci warsztatów HPC24 lub Partnerów, według standardów ASO.
 - f) HPC24 udziela 12 miesięcznej gwarancji na dokonane naprawy i wymienione części.
 - g) Darmowy filtr oleju przy przeglądzie olejowym (dot. filtra do silnika, dla samochodu do 3,5T, niezintegrowanego z inną częścią silnika), dokonany jedнокrotnie w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.

Wyłączenia odpowiedzialności**§ 6**

1. Ochrona ubezpieczeniową nie są objęte motocykle, motorowery, inne dwu- lub trójkołowe pojazdy oraz samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony.
2. Ochrona ubezpieczeniową nie są objęte marki takich pojazdów jak: Aston Martin, Bentley, Corvette, Ferrari, Hummer, Lamborghini, Maserati, Maybach, McLaren, Rolls-Royce, Tesla oraz samochody elektryczne.

Zawarcie, obowiązywanie i rozwiązanie Umowy**§ 7**

1. Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy.
2. Umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU może zostać zawarta przez Ubezpieczającego, wyłącznie pod warunkiem jednoczesnego zawarcia przez Ubezpieczającego z TUZ TUW umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.
3. Po upływie Okresu Obowiązywania Umowy, Umowa nie ulega automatycznemu przedłużeniu i wygasa.
4. TUZ TUW potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez wydanie polisy.

Przyjmowanie Zleceń serwisowych**§ 8**

1. Złożenie Zlecenia na wykonanie Usługi możliwe jest tylko przez telefoniczny kontakt z Konsultantem lub za pośrednictwem Serwisu HPC24.
2. Ubezpieczony nie może zmienić dopisanego pojazdu, chyba, że Ubezpieczony dokonał jego zbycia.
3. W przypadku złożenia Zlecenia telefonicznie, po dokonaniu przez Konsultanta identyfikacji, Konsultant ustala z Ubezpieczonym szczegóły Zlecenia.
4. W przypadku złożenia Zlecenia za pośrednictwem Serwisu HPC24, Ubezpieczony po zalogowaniu się na swoje konto wypełnia formularz Zlecenia, wskazując w szczególności zakres Zlecenia, proponowany termin, miejsce i pojazd, którego Zlecenie dotyczy.
5. Po ustaleniu szczegółów, o których mowa w punkcie 4 i 5 niniejszego paragrafu i potwierdzeniu przez Ubezpieczonego złożenia Zlecenia, Konsultant przyjmuje Zlecenie do realizacji.
6. W terminie do 2 Dni Roboczych od przyjęcia Zlecenia nastąpi przekazanie informacji dotyczącej Zlecenia, daty, godziny i adresu Warsztatu.
7. Przekazanie informacji, które zawierają kosztorys Usługi lub koszty przeglądu serwisowego i o których mowa w punkcie 7 niniejszego paragrafu następuje poprzez:
 - a) wysłanie wiadomości email na potwierdzony w trakcie składania Zlecenia adres poczty elektronicznej Ubezpieczonego,
 - b) udostępnienie w Serwisie HPC24,
 - c) kontakt telefoniczny lub SMS na numer telefonu podany w trakcie rejestracji.
8. Kosztorys Usługi zawiera:
 - d) koszty wymienionych części,
 - e) koszty roboczogodzin,
 - f) inne elementy (np. koszty płynów eksploatacyjnych, olejów).
9. Akceptacja przez Ubezpieczonego kosztorysu Usługi i dokonanie płatności w sposób uzgodniony z HPC24 oznacza przystąpienie przez HPC24 do realizacji Usługi.
10. Jeżeli Ubezpieczony nie potwierdzi Zlecenia bądź nie dokona płatności za Zlecenie w sposób uzgodniony z HPC24 w terminie 3 godzin od chwili przesłania kosztorysu HPC24 ma prawo do odmowy wykonania Usługi.
11. Ubezpieczony ma prawo odwołać wizytę w Warsztacie najpóźniej na 3 godziny przed planowanym terminem wizyty. W przypadku nieodwołania

wizyty z zachowaniem powyższego terminu, Ubezpieczony będzie obciążony opłatą w wysokości w wysokości 150 PLN (równej 1 godziny roboczej pracy Warsztatu).

Przyjmowanie Zleceń na zakup i wymianę Opon Nokian**§ 9**

1. Ubezpieczony składa zamówienie na zakup i wymianę Opon Nokian, poprzez kontakt z Konsultantem lub za pośrednictwem Serwisu HPC24.
2. W przypadku złożenia zamówienia telefonicznie, Konsultant ustala z Ubezpieczonym szczegóły takiego zamówienia to jest rodzaj Opon Nokian, a także adres Serwisu Opon i proponowany termin wizyty w tym Serwisie Opon oraz pojazd, którego dotyczy takie zamówienie. Następnie Konsultant przesyła Ubezpieczonemu na adres email Klienta, link do płatności w systemie płatności lub podaje numer konta HPC24.
3. Jeżeli Ubezpieczony nie dokona płatności w uzgodnionym terminie, zamówienie jest anulowane.
4. W przypadku złożenia Zlecenia za pośrednictwem Serwisu HPC24, Ubezpieczony po zalogowaniu się na swoje konto wypełnia formularz Zlecenia, wskazując w szczególności rozmiar opon, typ felgi, proponowany termin, miejsce oraz pojazd, którego Zlecenie dotyczy.
5. Na podstawie otrzymanego Zlecenia, Konsultant przedstawia propozycję wyboru Opon Nokian wraz z ceną ich zakupu oraz miejscem ich wymiany.
6. Po akceptacji warunków określonych w punkcie 5, Ubezpieczony dokonuje zapłaty w systemie płatności dostępnym w Serwisie HPC24.
7. Dokonanie zapłaty jest równoznaczne z przystąpieniem przez HPC24 do realizacji Zlecenia.

Składka ubezpieczeniowa**§ 10**

1. Składkę za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień zapłaty uważa się dzień zlecenia zapłaty w banku lub urzędzie pocztowym, tj. odpowiednio datę potwierdzenia przez bank przyjęcia do realizacji polecenia przelewu bądź datę stempla pocztowego na dowodzie wpłaty. W przypadku innej formy płatności za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku TUZ TUW.
3. Składka za roczny okres ubezpieczenia płatna jest tylko jednorazowo z uwzględnieniem zasad określonych w obowiązującej taryfie, w formie i terminach wskazanych w dokumencie ubezpieczeń.
4. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, 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 ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.
5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia określonego w Polisie, Ubezpieczającemu lub osobie przez niego upoważnionej przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia, przy czym okres ten liczony jest od daty wskazanej w §11 ust.5 proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.

Początek i koniec odpowiedzialności**§ 11**

1. Odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia i godziny (o ile została podana na polisie), z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu.
2. W przypadku, gdy TUZ TUW ponosi odpowiedzialności przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata

nie została zapłacona w terminie, TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.

3. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć 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. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim TUZ TUW udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
4. Odpowiedzialność TUZ TUW kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia.
5. Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - a) z upływem okresu, na który została zawarta,
 - b) z chwilą wyrejestrowania Pojazdu,
 - c) z dniem odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia dokonanego w sposób zgodny z ust. 3,
 - d) z dniem przejścia własności pojazdu na inną osobę, z wyjątkiem przejścia prawa własności na osobę określoną w umowie ubezpieczenia jako użytkownik pojazdu, z dniem udokumentowania utraty lub całkowitego zniszczenia pojazdu, zgodnie z niniejszymi OWU,
 - e) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC, z którą została zawarta umowa ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU.

Reklamacje i skargi

§ 12

1. Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce TUZ TUW obsługującej Klienta.
2. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie TUZ TUW lub innej jednostce TUZ TUW obsługującej Klienta,
 - b) przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby TUZ TUW lub innej jednostki TUZ TUW obsługującej Klienta.
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numer (+48) 22 327 60 60,
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie TUZ TUW lub w innej jednostce TUZ TUW obsługującej Klienta.
 - 3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.
3. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji albo skargi, reklamacja albo skarga powinna zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko (nazwa) Klienta,
 - 2) adres zamieszkania (siedziby) Klienta lub adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego,
 - 3) numer polisy lub numer szkody lub numer sprawy, jeżeli taki został nadany.
4. Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
5. Odpowiedź na reklamację albo skargę, powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji albo skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją albo skargą, informację, w której:

- 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji albo skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
 8. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
 9. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
 10. TUZ TUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia Końcowe

§ 13

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest poinformować TUZ TUW o zmianie adresu bądź siedziby w jednej z form wskazanych w ust. 1. niniejszego paragrafu.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. 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.
5. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU jest prawo polskie. Spór między klientem, a TUZ TUW może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego: adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.
6. Przez klienta, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu rozumie się osobę fizyczną będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.
7. W kwestiach nieuregulowanych w OWU oraz umową ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa polskiego.
8. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUZ TUW nr U/83/2021 z dnia 7 lipca 2021 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 30 lipca 2021 r.