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 określone są w punkcie 6 niniejszych warunków ubezpieczenia oraz w punktach „Komponenty objęte ubezpieczeniem, Procedura zgłoszenia szkody" znajdujących się we właściwym Programie przedłużonych gwarancji.

- ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń określone są w punkcie 4 oraz w punktach „Wyłączenia, Dodatkowe warunki, Procedura zgłoszenia szkody" znajdujących się we właściwym Programie przedłużonych gwarancji.

Punkt 1: POSTANOWIENIA POCZĄTKOWE

1. Niniejsze ubezpieczenie podlega Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisom Kodeksu Cywilnego oraz innym właściwym przepisom prawa obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także niniejszym Ogólnym Warunkom Ubezpieczenia (zwanym dalej również „OWU").
2. Ubezpieczenie jest zawierane na wypadek nagłej i nieprzewidywalnej, mechanicznej lub elektrycznej, awarii ubezpieczonego pojazdu silnikowego (zwanego dalej również „ubezpieczonym pojazdem") - spowodowanej uszkodzeniem komponentu wskazanego w odpowiednim Programie przedłużonych gwarancji, jako objętego ubezpieczeniem - która skutkuje gwałtownym zakłóceniem prawidłowego funkcjonowania pojazdu i wymaga naprawy lub wymiany komponentu celem przywrócenia jego prawidłowego działania (dalej zwanej również „szkodą").
3. Ubezpieczycielem jest **Fortegra Europe Insurance Company SE** , z siedzibą w Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq Ilmsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company SE prowadzi swoją działalność w oparciu o przepisy prawa maltańskiego - Ustawy o działalności ubezpieczeniowej 1998, podlega nadzorowi Malta Financial Services Authority i jest wpisana do rejestru spółek pod numerem SE 17.
4. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia słowa „Ty" lub „Twój" odnoszą się każdorazowo do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego zgodnie z definicją zawartą w punkcie 7 niniejszych OWU.
5. Podmiotem odpowiedzialnym w zakresie roszczeń oraz spraw administracyjnych (Administrator) jest **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, jako

agent pod numerem 11169671/A.

6. Jeśli nie ustalono inaczej w treści właściwego Programu przedłużonych gwarancji, niniejsze ubezpieczenie obejmuje szkody, które zaistniały na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Punkt 2: ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Zakres ochrony ubezpieczeniowej wskazany jest w Programie przedłużonych gwarancji, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.
2. Program przedłużonych gwarancji zawiera:
   a. listę komponentów, których uszkodzenie uprawnia do zgłoszenia szkody (zwanych dalej „komponentami objętymi ubezpieczeniem");
   b. pozostałe warunki oraz wyłączenia właściwe dla poszczególnych komponentów objętych ubezpieczeniem lub Programów przedłużonych gwarancji;
   c. dodatkowe warianty ochrony ubezpieczeniowej dostępne na Twoje życzenie;
   d. procedurę zgłaszania szkody zgodnie z właściwym Programem przedłużonych gwarancji (zwaną dalej „zgłoszeniem szkody").

Punkt 3: ROZPOCZĘCIE, PRZEBIEG I ZAKOŃCZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na czas oznaczony. Data rozpoczęcia i data zakończenia są wskazane w umowie ubezpieczenia.
2. Zobowiązanie Ubezpieczyciela do wypłaty odszkodowania z tytułu szkody rozpoczyna się z momentem rozpoczęcia okresu ubezpieczenia i kończy się o godzinie 24:00 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia.
3. Rozpoczęcie okresu ubezpieczenia:
   a. dla pojazdów nowych okres ubezpieczenia rozpoczyna się o godz. 0:00 pierwszego dnia po wygaśnięciu okresu gwarancji producenta,
   b. dla pojazdów używanych okres ubezpieczenia rozpoczyna się o godz. 0:00 pierwszego dnia po dacie zawarcia Umowy ubezpieczenia lub o godz. 0:00 pierwszego dnia po wygaśnięciu okresu gwarancji producenta, w zależności które ze zdarzeń nastąpi później.
4. Zakończenie okresu ubezpieczenia:
   a. okres ubezpieczenia kończy się najpóźniej o godzinie 24:00 w dniu zakończenia ubezpieczenia określonym w Umowie ubezpieczenia,
   b. okres ubezpieczenia zakończy się automatycznie, jeśli ubezpieczony pojazd przekroczy maksymalny przebieg określony w Umowie ubezpieczenia,
   c. jeśli nie ustalono inaczej z Administratorem, okres ubezpieczenia zakończy się automatycznie z datą zmiany właściciela ubezpieczonego pojazdu.
5. Umowa ubezpieczenia może zostać zakończona również w oparciu o właściwe przepisy Kodeksu Cywilnego lub zgodnie z zapisami zawartymi w Programie przedłużonych gwarancji, jak również stosownie do treści punktu 5.3 niniejszych OWU.
6. Jeśli Umowa ubezpieczenia została podpisana z wykorzystaniem Podpisu Elektronicznego, Ubezpieczony otrzymuje Umowę Ubezpieczenia wraz ze wszystkimi dokumentami w formie elektronicznej na wskazany adres mailowy.

Punkt 4: WYŁĄCZENIA

1. Niniejsze ubezpieczenie nie obejmuje:
   a. jakichkolwiek kosztów związanych z naprawą pojazdu, poniesionych bez zgody lub przed ich akceptacją przez Administratora;
   b. awarii, które są następstwem usterek z okresu poprzedzającego rozpoczęcie okresu ubezpieczenia (w tym okresu objętego gwarancją producenta) bez względu na moment jej wystąpienia;
   c. awarii, które w ocenie autoryzowanego serwisu, wystąpiły na skutek zaniedbania wymogów serwisowych lub nienależytego użytkowania ubezpieczonego pojazdu, jak również jego modyfikacji niezgodnych ze specyfikacją producenta;
   d. awarii spowodowanych niewłaściwą lub niepełną naprawą lub modyfikacją ubezpieczonego pojazdu wykonaną przez niewykwalifikowany warsztat naprawczy po zawarciu umowy ubezpieczenia;
   e. awarii wywołanych przez uszkodzenia komponentów (części) wycofanych z rynku przez producenta, w szczególności, gdy zostały one wycofane ze względu na wady produkcyjne lub montażowe;
   f. dodatkowego wyposażenia i akcesoriów lub innych elementów nie dostarczonych przez producenta, w tym awarii powstałych w wyniku wadliwego ich działania;
   g. awarii spowodowanych użyciem niewłaściwego paliwa, w tym kosztów czyszczenia zbiornika paliwa oraz przewodów paliwowych i wymiany filtrów i pomp;
   h. awarii spowodowanych umyślnym działaniem Twoim lub innych użytkowników pojazdu upoważnionych przez Ciebie lub jakichkolwiek osób trzecich działających w porozumieniu z nimi;
   i. jakichkolwiek awarii w sytuacji, gdy miało miejsce naruszenie licznika przebiegu kilometrów, w tym jego odłączenie lub modyfikacja;
   j. jakichkolwiek defektów komponentów nie objętych ubezpieczeniem, które nastąpiły w wyniku awarii komponentów objętych ubezpieczeniem oraz uszkodzeń komponentów objętych ubezpieczeniem wywołanych defektem komponentów nie objętych ubezpieczeniem;
   k. strat i kosztów związanych z jakąkolwiek awarią, które nie zostały objęte ubezpieczeniem zgodnie z treścią niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) lub odpowiedniego Programu przedłużonych gwarancji, w tym również takich, jak: utrata możliwości korzystania z pojazdu, kary za opóźnienia, przestoje, strat pośrednich powstałych na skutek braku możliwości użytkowania pojazdu lub strat związanych z niedotrzymaniem okresowej wymiany, konserwacją lub naprawą części wynikającą z użytkowania pojazdu, w szczególności następujących elementów (bez ograniczeń) takich, jak: filtr powietrza; pasek alternatora; akumulator; zaciski maski; zawiasy; mechanizmy zamykania bagażnika oraz wlewu paliwa;
   l. awarii, które są objęte innym ubezpieczeniem lub gwarancją (w tym gwarancją producenta);

m. awarii będących następstwem zużycia eksploatacyjnego pojazdu, w tym wynikających z utraty lub braku substancji smarujących i chłodzących;
n. jakichkolwiek kosztów związanych z elementami ciernymi układu hamulcowego (w tym klocki i szczęki hamulcowe); tarcza sprzęgła wraz z okładziną cierną; świece (zapłonowe oraz żarowe); wszystkie przewody; zaciski elektryczne; gniazdka i bezpieczniki; zaciski przewodów; węże i złączki; głowica rozdzielacza (zapłonu); palec rozdzielacza; instalacja (montaż) następujących elementów: silnik, zawieszenie, skrzynia biegów; obudowy, osie i układy przeniesienia napędu; układ wydechowy; filtry paliwa; linka hamulca ręcznego; przewody wysokiego napięcia; żarówki wraz z systemem aktywnego oświetlenia; filtry oleju oraz uszczelki; układ wspomagania kierownicy i węże (przewody) paliwowe; filtr przeciwpyłowy; amortyzatory i regulatory; korek spustowy; przewody zasilania szyberdachu; opony i wycieraczki, jak również wszelkich kosztów związanych z usuwaniem przyczyn wycieków (ubytków) oleju; paliwa; powietrza; wody - jeśli nie zostały dodatkowo włączone do listy komponentów objętych ubezpieczeniem;
o. kosztów związanych z naprawami następujących elementów: antena radiowa, karoseria, elementy gumowe (uszczelki) szyb oraz drzwi, okablowanie oraz przewody i wiązki elektryczne, wszelkie mocowania, nakrętki, śruby, sworznie, zaciski oraz sprężyny (z wyłączeniem elementów zawieszenia), szyby i elementy szklane, zewnętrzne lub wewnętrzne modyfikacje wizualne, powłoka lakierowa, rama pomocnicza i poprzecznica, żarówki i koła;
p. kosztów dotyczących systemu Infotainment stanowiącego wyposażenie pojazdu, przy czym przez system Infotainment rozumiany jest system przeznaczony do dostarczania informacji lub pełniący funkcję rozrywkową dla kierowcy oraz pasażerów przy wykorzystaniu sprzętu interfejsu audio/video wraz z elementami sterującymi (np. poprzez komendy głosowe lub zdalnie), sprzęt audio/video lub inny sprzęt elektroniczny stanowiący wyposażenie pojazdu, w szczególności ekrany i wyświetlacze (włączając ekrany dotykowe oraz wyświetlacze head-up) radia i odtwarzacze kaset lub płyt CD i DVD wraz zmieniarką, odtwarzacze/nagrywarki video, monitory LCD, panele sterowania (zarówno dotykowe jak i przyciskowe), mikrofony, głośniki oraz dodatkowe wzmacniacze, gniazda przyłączeniowe, gniazda zasilana 12V, odtwarzacze CD/DVD wraz ze słuchawkami i zdalnym sterowaniem, zmieniarki wraz ze zdalnym sterowaniem, systemy nawigacji satelitarnej oraz dysk lub innych nośników danych;
q. awarii powstałych pośrednio lub bezpośrednio w wyniku działań wojennych, inwazji, działań wrogów zewnętrznych, wojny domowej, rewolucji, powstania, buntu, zamieszek, sabotażu, puczu, strajków czy też konfiskaty lub przejęcia pojazdu przez organy lub służby państwowe oraz aktów wandalizmu;
r. awarii bezpośrednio lub pośrednio spowodowanych przez:
   i. promieniowanie radioaktywne lub skażenie paliwem atomowym oraz odpadami radioaktywnymi pochodzącymi z jego spalania;
   ii. radioaktywne substancje wybuchowe oraz materiały pochodne.

2. Dodatkowo ubezpieczenie nie obejmuje awarii:
   a. powstałych w wyniku wypadków drogowych oraz podczas holowania ubezpieczonego pojazdu;
   b. powstałych podczas transportu ubezpieczonego pojazdu oraz innych okoliczności, kiedy ubezpieczony pojazd nie był w Twoim posiadaniu;
   c. które były widoczne w momencie przekazywania Tobie ubezpieczonego pojazdu;
   d. wynikających z przegrzania lub zamarznięcia, jak również użycia niewłaściwego paliwa lub innych płynów;
   e. takich, jak korozja i stopniowa utrata mocy wynikająca z wieku przebiegu pojazdu, włączając w to:
      i. stopniowy spadek kompresji silnika wymagający naprawy zaworów lub pierścieni tłokowych;
      ii. stopniowy wzrost zużycia oleju w toku bieżącej eksploatacji;
   f. spowodowanych przeciążeniem ubezpieczonego pojazdu ponad dopuszczalną masę całkowitą określoną przez producenta;
   g. powstałych w wyniku wykorzystania pojazdu do jednego z poniższych celów:
      i. krótkoterminowy wynajem pojazdów (wypożyczalnia);
      ii. taksówka lub inny odpłatny transport osób;
      iii. wystawy i promocje;
      iv. nauka jazdy lub szkolenia kierowców;
      v. pojazdy uprzywilejowane (policja, karetka lub inny pojazd ratunkowy).
   h. powstałych w wyniku wykorzystywania ubezpieczonego pojazdu do prób bicia rekordów prędkości, wyścigów samochodowych lub podczas szkolenia w tym zakresie. Za wyścig rozumiany jest każdy rodzaj rywalizacji z wykorzystaniem pomiaru czasu, jak również przygotowania to tego rodzaju rywalizacji.
3. Odpowiedni Program przedłużonych gwarancji może zawierać inne przyczyny lub okoliczności w zakresie wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

Punkt 5: SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Jeśli Umowa ubezpieczenia nie stanowi inaczej, składka jest płatna jednorazowo za cały okres ubezpieczenia. Wysokość składki jest określona w Umowie ubezpieczenia.
2. Jeśli Umowa ubezpieczenia nie stanowi inaczej, składka jest płatna w dacie jej zawarcia.
3. W przypadku gdy składka ubezpieczeniowa opłacana jest w ratach a Ubezpieczający nie opłaci kolejnej raty w terminie, ochrona ubezpieczeniowa ustanie z upływem okresu jaki został uprzednio opłacony przez Ubezpieczającego. Ubezpieczyciel po upływie terminu płatności kolejnej raty wezwie Ubezpieczającego do jej zapłaty oraz wskaże okoliczności ustania swojej odpowiedzialności.

Punkt 6: ODSZKODOWANIE

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia mogącego skutkować zgłoszeniem szkody w ramach niniejszego ubezpieczenia, należy postępować zgodnie z instrukcjami dotyczącymi procedury likwidacji szkody zawartymi w odpowiednim Programie przedłużonych gwarancji.
2. Jeśli komponent objęty ubezpieczeniem uległ uszkodzeniu, masz prawo do odszkodowania do wysokości kosztów naprawy, która przywróci komponent do stanu sprzed uszkodzenia.

3. Jeśli komponent objęty ubezpieczeniem uległ zniszczeniu, masz prawo do odszkodowania do wysokości wartości komponentu po regeneracji lub nowego komponentu, jeśli nie są dostępne komponenty po regeneracji. Wartość pozostałości zniszczonego komponentu zostanie odliczona od odszkodowania.
4. Ubezpieczyciel pokryje również koszty robocizny związane z naprawą ubezpieczonego pojazdu, z wyłączeniem ewentualnych narzutów wynikających np. z pracy w godzinach nadliczbowych, wykorzystania nietypowych technologii, naprawy ekspresowej i tym podobnych.
5. Maksymalny koszt komponentu oraz robocizny pokrywany przez Ubezpieczyciela obejmuje:
   a. stawkę za roboczogodzinę dla danego rodzaju czynności ustaloną z dealerem, od którego kupiłeś ubezpieczony pojazd, jeśli dealer dokona stosownej naprawy; lub w pozostałych przypadkach średnią stawkę roboczogodziny określoną przez Administratora dla regionu, gdzie będzie dokonywana naprawa, oraz
   b. średnią cenę detaliczną komponentu na moment wykonywania naprawy.
6. Ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie tylko do wysokości limitów określonych dla właściwego Programu przedłużonych gwarancji. Wszystkie pozostałe koszty przekraczające limit zostaną poniesione przez Ciebie.
7. Odszkodowanie nie obejmuje podatku VAT, jeśli jesteś jego zarejestrowanym płatnikiem i masz możliwość jego odliczenia.
8. Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania, jeśli:
   a. nie będziesz mógł wykazać, że ubezpieczony pojazd był regularnie serwisowany, zgodnie z zaleceniami producenta, od momentu zawarcia umowy ubezpieczenia. Ewentualne odstępstwa od wytycznych producenta nie mogą wynosić więcej niż 800 km lub 4 tygodnie.
   b. podałeś nieprawidłowe lub niekompletne dane przy zgłoszeniu szkody.
9. Jeśli w procesie likwidacji szkody okaże się, że awaria została spowodowana przez okoliczności, które zostały przez Ciebie zatajone (przez podanie nieprawidłowej lub niepełnej informacji przy zawieraniu umowy ubezpieczenia), a informacje te miały istotny wpływ na umowę, Ubezpieczyciel jest uprawniony do odmowy wypłaty odszkodowania (co skutkuje zakończeniem umowy ubezpieczenia). Jeśli odszkodowanie zostało wypłacone, jesteś zobowiązany do jego niezwłocznego zwrotu.
10. Administrator jest uprawniony do oględzin pojazdu oraz uszkodzeń (awarii) w obecności rzeczoznawcy, jak również do wyboru serwisu, który dokona naprawy.
11. W razie sporu w zakresie zasadności wypłaty odszkodowania przez Ubezpieczyciela, zostanie powołany niezależny rzeczoznawca celem sporządzenia opinii dotyczącej awarii. Jeśli treść opinii potwierdzi, iż awaria jest objęta ochroną ubezpieczeniową, koszty opinii poniesie Ubezpieczyciel. Jeśli opinia nie potwierdzi odpowiedzialności Ubezpieczyciela za powstałą szkodę, koszty opinii obciążają Ubezpieczonego.
12. Pamiętaj, że jesteś zobowiązany do zachowania się w taki sposób, aby umożliwić Ubezpieczycielowi dochodzenie swoich roszczeń od osób trzecich celem pokrycia strat związanych z wypłatą odszkodowania.

Punkt 7: DEFINICJE

1. Na potrzeby Ubezpieczenia DEFEND Car Protect przyjęte zostają definicje opisane poniżej:
   a. **Ubezpieczający:** osoba fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia DEFEND Car Protect i jest zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej.
   b. **Ubezpieczony:** osoba fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna, której ryzyko wystąpienia awarii objęte jest ubezpieczeniem DEFEND Car Protect.
   c. **Beneficjent:** osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania za szkodę. Jeśli nie ustalono inaczej w Umowie Ubezpieczenia, Beneficjentem jest Ubezpieczony.
   d. **Umowa ubezpieczenia:** umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym i Ubezpieczycielem w zakresie Ubezpieczenia DEFEND Car Protect, która składa się z właściwej umowy ubezpieczenia (polisy, aplikacji lub certyfikatu), niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) oraz właściwego Programu przedłużonych gwarancji wraz z wszelkimi załączonymi dodatkowymi ustaleniami lub warunkami, jeśli zostały uzgodnione pomiędzy Ubezpieczającym i Ubezpieczycielem.
   e. **Ubezpieczony pojazd:** pojazd silnikowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3.500 kg wskazany na Umowie Ubezpieczenia wraz z trwale zamontowanymi akcesoriami dopuszczonymi przez producenta.
   f. **Okres ubezpieczenia:** okres, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa, rozpoczynający się o godzinie 0:00 w dniu rozpoczęcia ubezpieczenia i kończący się o godzinie 24:00 w dniu zakończenia umowy ubezpieczenia.
   g. **Okres płatności:** okres wskazany w umowie ubezpieczenia za jaki opłacana jest składka ubezpieczeniowa.
   h. **Maksymalny limit odszkodowania:** najwyższa możliwa kwota odszkodowania płatna z tytułu Umowy ubezpieczenia DEFEND Car Protect.
   i. **Zdarzenie ubezpieczeniow:** nagłe i niespodziewane zdarzenie, którego skutkiem jest gwałtowne zakłócenie prawidłowego funkcjonowania pojazdu wymagające naprawy lub wymiany komponentu objętego ochroną ubezpieczeniową. Za nagłe i niespodziewane nie może zostać uznane zdarzenie, które wystąpiło w wyniku zamierzonych działań Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Beneficjenta, jak również osób z nimi spokrewnionych, jak również innych osób działających na ich zlecenie.
   j. **Zaakceptowany serwis:** warsztat posiadający wyposażenie niezbędne do wykonania prac serwisowych oraz napraw ubezpieczonego pojazdu, który został uprzednio zaakceptowany przez Administratora do wykonania naprawy.
   k. **Podpis Elektroniczny:** podpis złożony poprzez indywidualny kod SMS przesłany na telefon komórkowy oraz adres mailowy bezpieczającego w trakcie zawierania umowy ubezpieczenia. Zapłata składki w całości lub uzgodnionej części jest równoznaczna ze złożeniem podpisu elektronicznego.

Punkt 8: DANE OSOBOWE

1. Twoje dane osobowe 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.

2. 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 przy zawieraniu umowy ubezpieczenia lub udostępnionym na stronie www.defendinsurance.pl.

Punkt 9: 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 możesz zgłaszać do Ubezpieczyciela za pośrednictwem Administratora w formie:
   a. pisemnej - osobiście w siedzibie Administratora: DEFEND INSURANCE Sp. z o.o., 40-568 Katowice ul. Ligocka 103 lub przesyłką pocztową na ww. adres;
   b. ustnej – telefonicznie pod numerem (32) 739 01 01 lub (32) 797 10 41 lub osobiście w siedzibie CAS,
   c. elektronicznej - na adres poczty elektronicznej: reklamacje@defendinsurance.pl
2. Odpowiedź na przekazaną reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W skomplikowanych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć do 60 dni. W takiej sytuacji osoba zgłaszająca reklamację zostanie poinformowana o przyczynach opóźnienia, wskaże 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 przypadku 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
   Tel: +48 22 333 73 26/27 Fax: +48 22 333 73 29 E-mail: biuro@rf.gov.pl

Punkt 10: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do ubezpieczyciela powinny być składane za pośrednictwem Administratora, na piśmie za pokwitowaniem odbioru lub przesłane do Administratora listem poleconym. Administrator 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 Administratora o każdej zmianie swojego adresu.
3. Wszelkie zmiany w Umowie Ubezpieczenia dokonywane są wyłącznie na piśmie.
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, uposażonemu lub uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc prawną do miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumenta.
7. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) wchodzą w życie z dniem 01.03.2024.