

Dokument Informacyjny do Ubezpieczenia Kosztów Naprawy

Skontaktuj się z nami, jeżeli masz pytania, na które nie odnalazłeś odpowiedzi w treści niniejszych dokumentów. Przechowuj Certyfikat Ubezpieczenia Kosztów Naprawy i wszystkie pozostałe dokumenty w bezpiecznym miejscu.

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia, kalkulacja składki i płatność

Umowę ubezpieczenia uznaje się za zawartą poprzez przyjęcie oferty Ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia kosztów naprawy. Przyjmujesz tę ofertę, podpisując dokument umowy ubezpieczenia (Certyfikat) i zwracając go do Dealera-Agenta. Kwotę składki ubezpieczeniowej z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia kosztów naprawy na obowiązujący okres znajdziesz na pierwszej stronie Certyfikatu Ubezpieczenia Kosztów Naprawy, w sekcji "Zakres ochrony, składka i płatność".

2. Co dzieje się, jeżeli nie zapłacisz składki w terminie?

Jeżeli składka ubezpieczeniowa nie zostanie opłacona w przewidzianym terminie, Ubezpieczyciel ma prawo wypowiedzieć umowę ubezpieczenia kosztów naprawy zgodnie z sekcją 12 Warunków ubezpieczenia kosztów naprawy lub zażądać zapłaty składki zgodnie z Certyfikatem Ubezpieczenia Kosztów Naprawy. Ochrona z tytułu umowy ubezpieczenia obowiązuje najwcześniej od północy dnia następującego po dniu płatności składki. Jeżeli składka nie została opłacona przed wystąpieniem szkody, Ubezpieczyciel jest zwolniony z obowiązku świadczenia.

Jeżeli umowa ubezpieczenia kosztów naprawy nie została anulowana na podstawie poprzedniego akapitu, ochrona zaczyna obowiązywać o północy w dniu zapłaty składki.

3. Informacje dotyczące Twojego Ubezpieczyciela

Ubezpieczenia kosztów naprawy udziela Volkswagen Versicherung AG.

Siedziba Volkswagen Versicherung AG mieści się przy Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig (Brunszwik) (Niemcy), spółka wpisana jest do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Brunszwiku pod numerem HRB 200232, a jej główną działalnością jest prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczeń majątkowych.

Volkswagen Versicherung AG prowadzi działalność za pośrednictwem oddziału we Francji, z siedzibą przy Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la Demi-Lune, F-95700 Roissy en France, Francja, wpisanego do rejestru handlu i spółek prowadzonego przez Sąd Handlowy w Pontoise, R.C.S. 529 212 912. Volkswagen Versicherung AG oddział we Francji reprezentuje: Jean-Matthieu Biseau - pełnomocnik.

Adres korespondencyjny do kontaktu w Polsce: Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, Polska

Volkswagen Versicherung AG prowadzi działalność ubezpieczeniową w Polsce na podstawie swobody świadczenia usług w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG). Volkswagen Versicherung AG posiada zezwolenie na prowadzenie działalności, którą reguluje niemiecki Urząd Nadzoru Finansowego (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, z siedzibą przy Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Niemcy).

Ubezpieczyciel nie świadczy doradztwa w zakresie oferowanych produktów ubezpieczeniowych.

4. Informacje dotyczące pośrednika ubezpieczeniowego

Pośrednikiem w zakresie Twojego ubezpieczenia kosztów naprawy jest Dealer wymieniony w Certyfikacie Ubezpieczenia Kosztów Naprawy (Dealer-Agent) oraz Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa (VWSU), wpisana do Rejestru agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11148037/A.

W celu weryfikacji wpisu w Rejestrze agentów ubezpieczeniowych należy wejść na stronę Komisji Nadzoru Finansowego: <https://www.knf.gov.pl/>.

Spółka Grupy Volkswagen dominująca wobec Ubezpieczyciela posiada pośrednio 100% udziałów w VWSU.

5. Prawo właściwe oraz właściwość sądów

Dla umowy ubezpieczenia kosztów naprawy prawem właściwym jest prawo polskie. Strony nie mogą wybrać innego prawa jako właściwego dla tej umowy; jeżeli jednak Ubezpieczający ma miejsce zwykłego pobytu poza Polską, Ubezpieczyciel proponuje wybór prawa polskiego jako właściwego dla tej umowy.

Całość kontaktów w zakresie stosunku umownego odbywa się w języku polskim. Dodatkowo mają zastosowanie ogólnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności polskiego Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, a także postanowienia niniejszej Umowy.

6. W jaki sposób zgłosić roszczenie

Jeżeli chcesz zgłosić roszczenie, wykonaj następujące czynności:

- Zgłoś się ze swoim pojazdem do autoryzowanego serwisu zatwierdzonego przez producenta posiadanego przez Ciebie pojazdu i okaż tam swój Certyfikat Ubezpieczenia Kosztów Naprawy.
- Serwis ten dokona oceny Twojego pojazdu i skontaktuje się w Twoim imieniu z nami pod numerem telefonu +48 22 313 12 22.
- Jeżeli nie możesz zgłosić się ze swoim pojazdem do autoryzowanego serwisu zatwierdzonego przez producenta tego pojazdu, skontaktuj się z nami pod numerem +48 22 313 12 21 przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac związanych z pojazdem.

Zgłaszanie roszczeń poza Polską:

Jeżeli chcesz zgłosić roszczenie, skontaktuj się z nami w sprawie uzyskania zgody na naprawę w ramach ubezpieczenia pod numerem +48 22 313 12 21 przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac związanych z pojazdem.

Jeżeli nie możesz się z nami skontaktować, możesz zlecić naprawę swojego pojazdu. Skontaktuj się z nami pod adresem podanym poniżej w ciągu 30 dni od naprawy, a poinformujemy Cię, czy zrealizowane naprawy objęte są ubezpieczeniem kosztów naprawy. Pamiętaj, aby zachować szczegółową fakturę za naprawę w celu udowodnienia Twojego roszczenia. Jeżeli Twoje roszczenie objęte jest ubezpieczeniem, otrzymasz zwrot pieniędzy w PLN na podstawie kursu kupna Narodowego Banku Polskiego ostatnio ogłoszonego przed dniem rozliczenia.

Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, Polska
Telefonicznie: + 48 22 313 12 21
E-mail: infowwfs@car-protect.com.pl

7. Jak zgłosić reklamację

Naszym priorytetem jest obsłużenie Cię dobrze za pierwszym razem, za każdym razem. Jeżeli popełnimy błąd, będziemy się starali niezwłocznie go naprawić.

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację, skontaktuj się z naszym Kierownikiem ds. Obsługi klienta poprzez następujące kanały informacji:

- a) na piśmie - osobiście w oddziale Ubezpieczyciela we Francji, w miejscu podanym w Certyfikacie Ubezpieczenia Kosztów Naprawy, lub pocztą na następujący adres:
Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, Polska
- b) ustnie – pod numerem telefonu + 48 22 313 12 21 lub osobiście w Punkcie Obsługi Klienta Volkswagen Financial Services, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa
- c) w formie elektronicznej – e-mailem na adres: reklamacje@car-protect.com.pl

Odpowiedź na Twoją reklamację zostanie Ci udzielona niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach powyższy termin może zostać przedłużony, przy czym nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie Ci udzielona na piśmie pocztą lub – na Twój wniosek – pocztą elektroniczną. W przypadku upływu przewidzianego okresu bez udzielenia odpowiedzi – reklamację uważa się za rozstrzygniętą zgodnie z Twoją wolą.

Jeżeli reklamacja nie zostanie rozstrzygnięta zgodnie z Twoją wolą, wówczas możesz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa), zwracając się o pozasądowe rozstrzygnięcie Twojego sporu z Ubezpieczycielem, szczegółowo opisując okoliczności sprawy, podając dane kontaktowe obu stron sporu, wskazując przedmiot i dotychczasowy przebieg sporu oraz żądanie, a także załączając kopie zgromadzonych przez Ciebie dokumentów dotyczących żądania. Masz prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego o ułatwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez strony lub o przedstawienie stronom propozycji rozstrzygnięcia sporu. Szczegółowe informacje dotyczące tej metody rozstrzygania sporów można znaleźć na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>.

Lista innych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozstrzygnięcia potencjalnych sporów pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym jest dostępna na stronie https://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php.

Niezależnie od złożenia reklamacji zachowujesz prawo do wytoczenia powództwa przed właściwym sądem.