

# „GWARANCJA MOBILNOŚCI OPEL”

## 1. Definicje

Przez określenia użyte w warunkach programu „Gwarancja Mobilności Opel” rozumie się :

**Awaria** – stanowi nagłą i nieprzewidywalną niesprawność Pojazdu objętego ochroną w ramach Programu „Gwarancja Mobilności Opel”, spowodowaną usterką elementów mechanicznych bądź instalacji elektrycznej, która czyni Pojazd niezdolnym do jazdy.

Za Awarię uważa się także:

- uszkodzenia ogumienia Pojazdu,
- utrata zasilania z akumulatora,
- wadliwe działanie alarmu lub immobilizera,
- uszkodzenie oryginalnych kluczyków,
- usterki wpływające na bezpieczeństwo jazdy, występujące w następujących elementach: pasy bezpieczeństwa, wycieraczki szyby przedniej, kierunkowskazy oraz światła przednie i tylne.

Awaria nie obejmuje zdarzeń takich, jak:

- wycofanie z rynku wadliwego produktu,
- rutynowe lub inne kontrole i przeglądy serwisowe,
- montaż wyposażenia dodatkowego,
- wypadki, kradzież, pożar, zabicie szyby, zgubienie kluczyków, zatrząsnięcie kluczyków w Pojeździe , stosowanie niewłaściwego paliwa, brak paliwa i uszkodzenia przyczepy

**Wypadek** – zdarzenie drogowe z udziałem **Pojazdu**, polegające na kolizji z innym pojazdem mechanicznym, uderzeniu w inny obiekt, bądź potrąceniu człowieka lub zwierzęcia, a także polegające na zniszczeniu lub uszkodzeniu **Pojazdu** w wyniku działania pożaru, wybuchu, uderzenia pioruna, działania sił przyrody, nagłego działania czynnika temperaturowego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz **Pojazdu**.

**Beneficjent** – kierowca Pojazdu marki Opel, a także pasażerowie odbywający podróż tym Pojazdem w momencie wystąpienia Awarii lub Wypadku objętych ubezpieczeniem (w liczbie nie większej niż dopuszczalna przez producenta Pojazdu lub przepisy prawa dla danego kraju).

**Centrum Opel Assistance** – Firma Starter Sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu, ul. Bałtycka 6.

+48 61 831 99 36 – numer płatny

+48 800 707 750 – numer bezpłatny

+ 48 61 831 98 50 – numer faxu

**Pojazd** – samochód osobowy albo samochód ciężarowy marki Opel o dopuszczalnej masie całkowitej do 4,5 tony zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej, który przeszedł **Odpowiedni przegląd okresowy** w Autoryzowanej Stacji Obsługi marki Opel.

**Odpowiedni przegląd okresowy** – przegląd zależny od czasu i przebiegu **Pojazdu** wykonany przez Autoryzowaną Stację Obsługi marki Opel, udokumentowany stosowną fakturą lub wpisem do książki gwarancyjnej lub serwisowej **Pojazdu**.

**Pilot** – osoba skierowana przez Centrum Opel Assistance na miejsce Awarii lub Wypadku **Pojazdu**.

**ASO** – Autoryzowany Serwis marki OPEL

## 2. Zakres terytorialny

Ochrona w ramach Programu „Gwarancja Mobilności OPEL” obejmuje szkody powstałe na obszarze geograficznym Europy, w następujących krajach: Andora, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Cypr, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Gibraltar, Grecja, Wielka Brytania, Węgry, Islandia, Włochy, Chorwacja, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia (FYROM), Malta, Monako, Holandia, Irlandia Północna, Norwegia, Austria, Polska, Portugalia, Republika Irlandii, Rumunia, San Marino, Szwecja, Szwajcaria, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Czechy, europejskiej części Turcji.

## 3. Świadczenia gwarantowane w ramach Programu „Gwarancja Mobilności OPEL”

### 3.1. Pomoc drogowa

Jeśli **Pojazd** stanie się niezdolny do jazdy na skutek **Awarii** lub **Wypadku**, Centrum Opel Assistance wyśle samochód pomocy drogowej w celu dokonania niezbędnych napraw w miejscu zdarzenia oraz pokrywa koszty takiej wysyłki, jak również koszty przejazdu do miejsca zdarzenia i z powrotem. Centrum Opel Assistance nie pokrywa kosztów części zamiennych oraz innych środków i materiałów użytych do naprawy **Pojazdu** na miejscu zdarzenia przez samochód pomocy drogowej.

Pomoc drogowa może być świadczona tylko na drogach ogólnie dostępnych dla ruchu oraz w miejscu zamieszkania, pod warunkiem, że jest możliwa do przeprowadzenia i dozwolona przepisami prawa. Pomoc drogowa nie obejmuje złomowania **Pojazdu**.

### 3.2. Holowanie i Parking

Jeśli **Pojazd** w wyniku **Awarii** lub **Wypadku** stanie się niezdolny do jazdy, a pomoc drogowa opisana w pkt. 1 jest niemożliwa, Centrum Opel Assistance zapewni jego holowanie. **Pojazd** zostanie odholowany do najbliższego ASO.

Jeśli awaria nastąpi w pobliżu pierwotnego miejsca zakupu lub w miejscu zamieszkania osoby upoważnionej, na żądanie **Pojazd** może zostać odholowany do jemu podległego ASO, pod warunkiem, że serwis ten znajduje się w tej samej miejscowości co najbliższy miejscu zdarzenia ASO.

Przyczepa ciągnięta przez **Pojazd** zostanie odholowana do tego samego ASO. Jeżeli transport (holowanie) **Pojazdu** odbywać się będzie poza godzinami pracy najbliższego miejsca zdarzenia ASO lub w dzień wolny od pracy i z jakichkolwiek przyczyn nie będzie można należycie zabezpieczyć pojazdu po zajściu zdarzenia do czasu otwarcia najbliższego ASO, Centrum Opel Assistance zorganizuje i pokryje koszty postoju **Pojazdu** na strzeżonym parkingu na okres maksimum do 3 dni, a następnie ponowny transport (holowanie) do tego samego ASO.

### 3.3. Wynajem samochodu zastępczego

W przypadku gdy **Pojazd** jest niezdolny do jazdy w wyniku **Awarii**, pomoc drogowa określona w pkt. 1 jest nieskuteczna, a naprawa w ASO, do którego pojazd zostanie zaholowany, wymaga według informacji podanych przez ASO ponad 2 godzin lub nie jest możliwa z uwagi na wystąpienie zdarzenia poza godzinami pracy serwisu, Centrum Opel Assistance zapewnia samochód zastępczy tej samej klasy. Koszty związane z samochodem zastępczym są pokrywane przez Centrum Opel Assistance (za wyjątkiem dodatkowo wymaganych opcji, kosztów operacyjnych, kosztów paliwa, kosztów przejazdu autostradami itp., oraz zabezpieczenia na pokrycie udziału własnego na wypadek ewentualnych szkód w wynajmowanym samochodzie) do czasu zakończenia naprawy, ale nie dłużej niż do 4 dni.

Beneficjent korzystający z tego świadczenia zobowiązany będzie do spełnienia wszystkich warunków zwykle wymaganych od osób wypożyczających samochód, w tym użycia swojej karty kredytowej celem dokonania zabezpieczenia lub złożenia depozytu pieniężnego.

Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w pkt. 4.4 (Przewóz do celu podróży lub miejsca zamieszkania) lub w pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu).

W przypadku, gdyby beneficjent chciał przekroczyć granicę wynajętym samochodem, powinien powiadomić o tym fakcie Centrum Opel Assistance przed wybraniem usługi wynajmu samochodu, gdyż w niektórych przypadkach mogą mieć tutaj zastosowanie pewne ograniczenia.

Usługa w postaci wynajmu samochodu zastępczego będzie realizowana w miarę lokalnych możliwości.

### 3.4. Przewóz do celu podróży lub miejsca zamieszkania

Jeśli **Pojazd** stanie się niezdolny do jazdy na skutek **Awarii**, a naprawa w ASO, do którego **Pojazd** został odholowany, według informacji podanych przez ASO nie może zostać zakończona tego samego dnia, Centrum Opel Assistance pokryje koszt biletu kolejowego na przejazd pierwszą klasą. Jeśli czas podróży koleją przekracza 6 godzin, Centrum Opel Assistance pokryje koszt biletu lotniczego na przelot klasą ekonomiczną. Pokrywane są koszty przejazdu lub przelotu osoby bądź osób upoważnionych, od miejsca wystąpienia awarii do miejsca zamieszkania lub pierwotnego celu podróży, który należy wykazać. Zwrot kosztów nie może przekroczyć 613 Euro na osobę (z VAT).

Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w pkt. 4.3 (Wynajem samochodu zastępczego) lub w pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu).

### 3.5. Zakwaterowanie w hotelu

Jeśli **Pojazd** stanie się niezdolny do jazdy na skutek **Awarii** i znajduje się w odległości co najmniej 80 km od miejsca zamieszkania kierowcy, naprawa według informacji podanych przez warsztat nie może zostać zakończona tego samego dnia, a osoba lub osoby upoważnione muszą przenocować, Centrum Opel Assistance pokryje koszty zakwaterowania w hotelu 3-gwiazdkowym lub podobnej kategorii. Osobie lub osobom upoważnionym zostaną zwrócone koszty zakwaterowania w hotelu poniesione do czasu zakończenia naprawy, maksymalnie do 4 nocy. Zwrócone zostają tylko koszty zakwaterowania, bez usług dodatkowych.

Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w pkt. 4.3 (Wynajem samochodu zastępczego) lub w pkt. 4.4 (Przewóz do celu podróży lub miejsca zamieszkania).

### 3.6. Opcja łączona

W wyjątkowych przypadkach można połączyć ze sobą usługi opisane w pkt. 4.3 (Wynajem samochodu zastępczego), pkt. 4.4 (Przewóz do celu podróży lub miejsca zamieszkania) i pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu). Wymaga to jednak wyraźnej zgody Centrum Opel Assistance.

W powyższym przypadku:

- 3.6.1. okres korzystania z usługi opisanej w pkt. 4.3 (Wynajem samochodu zastępczego) ulegnie skróceniu o okres korzystania z usługi opisanej w pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu)
- 3.6.2. przy połączeniu usługi opisanej w pkt. 4.4 (Przewóz do celu podróży lub miejsca zamieszkania) z usługą opisaną w pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu) okres korzystania z usługi opisanej w pkt. 4.5 (Zakwaterowanie w hotelu) nie może przekroczyć 1 doby.

### 3.7. Transfer osób

Centrum Opel Assistance zapewni przejazd kierowcy oraz pasażerów z miejsca **Awarii** do miejsca właściwego ze względu na dalsze usługi assistance lub z miejsca udzielania dalszych usług assistance do ASO, w którym naprawiany jest pojazd do wysokości 50 Euro na zdarzenie (z VAT). Osoba lub osoby upoważnione mogą wykorzystywać tylko jeden rodzaj transportu od miejsca wystąpienia **Awarii** do ASO lub wypożyczalni samochodów – nie mogą korzystać z kilku różnych rodzajów transportu.

W razie Wypadku, Centrum Opel Assistance zapewni przejazd kierowcy oraz pasażerów Pojazdu z miejsca Wypadku do ASO do którego został odholowany Pojazd, chyba że wymagana będzie Ich hospitalizacja lub osoby te zostaną zatrzymane przez organy ścigania.

### 3.8. Odbiór pojazdu

Jeśli po naprawie **Pojazdu** po **Awarii** ma zostać odebrany przez właściciela, kierowcę lub upoważnionego przedstawiciela, zwrócone zostaną koszty biletu kolejowego na przejazd

pierwszą klasą. Jeśli czas podróży kolejną przekracza 6 godzin, pokryty zostanie koszt biletu lotniczego na przelot klasą ekonomiczną. Koszty przejazdu kolejną lub przelotu zwracane są tylko za jedną osobę, do kwoty 613 Euro (z VAT).

### **3.9. Przesyłka części zamiennych**

Jeśli do naprawy **Pojazdu** po **Awarii** za granicą potrzebne są określone części zamienne, które są niedostępne w kraju, w którym **Awaria** nastąpiła, Centrum Opel Assistance prześle takie części do odpowiedniego ASO lub na najbliższe lotnisko. Ponadto, Centrum Opel Assistance załatwi wszelkie formalności celne.

Koszty przesyłki pokrywa Centrum Opel Assistance. Koszty części zamiennych i opłat celnych pokrywa użytkownik.

### **3.10. Formalności bankowe**

W razie wystąpienia sytuacji awaryjnej związanej z naprawą samochodu za granicą, Centrum Opel Assistance udzieli wszelkich niezbędnych informacji i pomocy w najszerszym możliwym zakresie w uzyskaniu osobistej linii kredytowej w lokalnym banku.

## **4. Ograniczenia świadczeń w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL”**

Świadczenia w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” ograniczają się do:

- Pomocy drogowej, oraz
- Holowania pojazdu

jeżeli pojazd jest używany:

- w ramach działalności wypożyczalni pojazdów lub,
- do nauki jazdy lub,
- do zarobkowego przewozu osób.

W razie wystąpienia **Wypadku**, świadczenia w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” ograniczają się do:

- Pomocy drogowej, oraz
- Holowania pojazdu

## **5. Wyłączenia odpowiedzialności**

W ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” nie są objęte ochrona szkody powstałe w wyniku:

**5.1.** Szkód będących następstwem działania siły wyższej, wojny, strajku powszechnego, zajęcia sądowego, zakazów i nakazów władz państwowych w tym samorządowej, wybuchu przedmiotów, jak również działania czynników jądrowych i promieniotwórczych,

**5.2.** Szkód wynikających z udziału Pojazdu w wyścigach samochodowych i związanych z tym jazdami treningowymi,

- 5.3. Szkód powstałych wskutek użycia Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub w celu dokonania czynu zabronionego,
- 5.4. Szkód powstałych wskutek niewłaściwego załadowania i przewożenia ładunku (bagażu),
- 5.5. Szkód związanych z uszkodzeniem ładunku bądź utratą zysków w następstwie powstania **Awarii** lub **Wypadku**,
- 5.6. Wszelkich szkód i kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji **Awarii**, **Wypadku** lub organizacji świadczeń określonych w programie „Gwarancja Mobilności OPEL”, w tym w szczególności za szkody spowodowane opóźnieniem w dostarczeniu ładunków, opóźnieniem w dotarciu w określone miejsce oraz za szkody związane z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą,
- 5.7. **Awarii** lub **Wypadku** wynikających z uszkodzenia bądź wady fabrycznej przyczepy,
- 5.8. Strat powstałych w wyniku kradzieży, pożaru lub aktów wandalizmu dokonanych na Pojeździe objętym programem „Gwarancja Mobilności OPEL”,
- 5.9. Szkody związane ze zgubieniem oryginalnych kluczyków, zatrzaśnięciem oryginalnych kluczyków w Pojeździe, zatankowaniem nieprawidłowego paliwa, całkowitym opróżnieniem zbiornika paliwa oraz wypadkiem komunikacyjnym,
- 5.10. Szkód dotyczących Pojazdu:
  - 5.10.1. przerobionego bez zgody producenta lub,
  - 5.10.2. przystosowanego do uczestnictwa w ruchu jako samochód uprzywilejowany, samochód używany do celów specjalnych, a w szczególności:
    - 5.10.2.1. ambulansu lub,
    - 5.10.2.2. karawanu lub,
    - 5.10.2.3. pojazdu używanego przez Siły Zbrojne, Państwową lub Ochotniczą Straż Pożarną, Policję, Agencję Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralne Biuro Antykorupcyjne, Agencję Wywiadu, Biuro Ochrony Rządu lub Straż Graniczną.

W przypadkach opisanych powyżej w punktach 5.1. – 5.9., Centrum Opel Assistance pomaga na wyraźne życzenie Beneficjenta w zorganizowaniu pomocy. Koszty takich usług ponosi jednak wyłącznie Beneficjent.

## 6. Brak wykonania odpowiedniego przeglądu okresowego

W przypadku stwierdzenia, że w danym Pojeździe nie przeprowadzono Odpowiedniego przeglądu okresowego uprawniającego do uzyskania świadczeń z programu „Gwarancja Mobilności OPEL” lub gdy dany Pojazd nie posiada ważnych badań technicznych poświadczonych w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu, świadczenia określone w punkcie 3 niniejszego biuletynu nie będą przez Centrum Opel Assistance realizowane.

W przypadkach opisanych powyżej Centrum Opel Assistance pomaga na wyraźne życzenie Beneficjenta w zorganizowaniu pomocy. Koszty takich usług ponosi jednak wyłącznie Beneficjent.

## 7. Okres obowiązywania świadczeń w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL”

- 7.1. Usługi w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” będą świadczone przez okres 12 miesięcy od udokumentowanej fakturą lub wpisem do książki gwarancyjnej lub serwisowej Pojazdu daty wykonania **Odpowiedniego przeglądu okresowego** w Autoryzowanej Stacji Obsługi marki OPEL, jednak nie dłużej niż do dnia, w którym **Pojazd** osiągnął przebieg kilometrów kwalifikujący go według zaleceń producenta, do ponownego wykonania Odpowiedniego przeglądu okresowego w Autoryzowanej Stacji Obsługi marki Opel.
- 7.2. Świadczenie usług w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” kończy się również z chwilą:
- 7.2.1. wyrejestrowania Pojazdu lub,
  - 7.2.2. odstąpienia Beneficjenta od udziału w programie „Gwarancja Mobilności OPEL” lub,
  - 7.2.3. przekroczenia przez Pojazd limitu kilometrów wyznaczonego przez producenta Pojazdu, przy którym powinien zostać wykonany następny Odpowiedni przegląd okresowy w ASO.

## 8. Obowiązki i prawa Beneficjenta

W razie przeniesienia prawa własności Pojazdu prawa i obowiązki Beneficjenta, wynikające z przystąpienia do programu „Gwarancja Mobilności OPEL” przechodzą na nowego właściciela Pojazdu chyba, że nowy właściciel Pojazdu w terminie 30 dni od daty przeniesienia prawa własności Pojazdu powiadomi w formie pisemnej Centrum Opel Assistance o braku zgody na przejście praw i obowiązków wynikających z uczestniczenia w programie „Gwarancja Mobilności OPEL”.

## 9. Postępowanie w razie zaistnienia Awarii lub Wypadku

- 9.1. Po zaistnieniu **Awarii** lub **Wypadku** Beneficjent obowiązany jest:
- 9.1.1. zawiadomić niezwłocznie Centrum Opel Assistance o **Awarii** lub **Wypadku** i podać wszystkie dane niezbędne do ustalenia zakresu ewentualnej pomocy,
  - 9.1.2. udzielić Pilotowi przybyłemu na miejsce **Awarii** lub **Wypadku** wszelkich niezbędnych pełnomocnictw oraz,
  - 9.1.3. współdziałać z Centrum Opel Assistance w zakresie niezbędnym do wykonania wszelkich czynności faktycznych po wystąpieniu **Awarii** lub **Wypadku** oraz, ,
  - 9.1.4. nie zlecać wykonania świadczeń przysługujących w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” innym podmiotom niż wskazane przez Centrum Opel Assistance chyba że, Centrum Opel Assistance nie udzieli żadnej pomocy w czasie 2 godzin od chwili dokonania zawiadomienia Centrum Opel Assistance oraz,
  - 9.1.5. podjąć wszelkie czynności mające na celu zmniejszenie rozmiarów szkody, w tym zapewnić bezpieczeństwo ruchu w miejscu **Awarii** lub **Wypadku** oraz,
  - 9.1.6. udzielić wyjaśnień, dostarczyć dostępne dowody potrzebne do ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.

- 9.2. Jeżeli nie wykonano któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w punkcie 9.1. niniejszego biuletynu z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Centrum Opel Assistance jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
- 9.3. Obsługa Centrum Opel Assistance odbywać się będzie przy wykorzystaniu linii telefonicznych o numerach:  
+48 61 831 99 36 – numer płatny  
+48 800 707 750 – numer bezpłatny  
+ 48 61 831 98 50 – numer faxu

## 10. Ustalenie i spełnienie świadczeń

- 10.1. W uzasadnionych przypadkach, wyłącznie za zgodą Centrum Opel Assistance, Beneficjent może samodzielnie zorganizować usługi określone w punkcie 3, zgodnie z przysługującymi uprawnieniami w ramach programu „Gwarancja Mobilności OPEL” i pokryć we własnym zakresie ich koszty, jednak nie więcej niż do wysokości kosztów, które zostałyby poniesione, gdyby usługi były organizowane przez Centrum Opel Assistance. Warunkiem pokrycia tych kosztów będzie przedstawienie Centrum Opel Assistance oryginalnych rachunków lub faktur. Przy obliczaniu równowartości w polskich złotych [PLN] wartości określonej w innej walucie przyjmuje się średni kurs wymiany tej waluty na PLN ogłoszony przez NBP w dniu zajścia **Awarii** lub **Wypadku**.
- 10.2. Wnioski o refundację kosztów rzeczywiście poniesionych przez Beneficjenta w przypadku opisanym w pkt. 10.1. powyżej, Beneficjent zgłasza pisemnie do Centrum Opel Assistance na adres korespondencyjny;  
Starter Sp. z o.o., ul. Bałtycka 6, 61-013 Poznań
- 10.3. Centrum Opel Assistance przekaze Beneficjentowi decyzję w sprawie wniosku o refundację rzeczywiście poniesionych kosztów w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego wniosku na adres wskazany w pkt. 10.2. powyżej.
- 10.4. Jeżeli Beneficjent nie zgadza się z decyzją odmawiającą zaspokojenie jego roszczeń lub przyznającą mu zwrot kosztów w wysokości niższej niż określona we wniosku, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji zgłosić na piśmie listem poleconym wysłanym na adres wskazany w ust. 10.2. powyżej żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy.

## 11. Koszty przystąpienia do programu „Gwarancja Mobilności OPEL”

Koszt przystąpienia do programu „Gwarancja Mobilności OPEL” wynosi 63,96 PLN brutto za jeden okres uczestnictwa w programie