

Pieczętka firmowa sprzedawcy - gwaranta

Warunki gwarancji na nowe samochody SEAT

1. Sprzedawca, jako gwarant udziela Kupującym (korzystającym z gwarancji) niżej opisanej gwarancji na nowe samochody w zakresie braku wad materiałowych i wykonawczych, której bieg rozpoczyna się od dnia wydania samochodu przez Sprzedawcę pierwszemu Kupującemu, względnie od daty pierwszej rejestracji samochodu, zależnie od tego co nastąpi jako pierwsze. Okres jej trwania wynosi pięć lat, z czego pierwsze dwa lata nie są ograniczone liczbą przejechanych kilometrów, natomiast dalszy okres gwarancji obowiązuje jedynie do momentu przejechania łącznie 150 000 km lub upływu łącznego okresu 5 lat od chwili rozpoczęcia biegu gwarancji (w zależności co nastąpi pierwsze). Sprzedawca dokumentuje w Karcie Gwarancyjnej samochodu początek okresu obowiązywania gwarancji.

W poniższym materiale wszystkie zapisy mówiące o marce SEAT dotyczą również marki CUPRA.

2. W razie ujawnienia się w okresie gwarancji wady, która powinna być usunięta w ramach gwarancji, autoryzowani partnerzy SEAT usuwają ją poprzez naprawę samochodu. Wykaz posiadających autoryzację SEAT dealerów / partnerów serwisowych SEAT dostępny jest na stronie www.seat.pl lub www.cupraofficial.pl
3. Z gwarancji wyklucza się roszczenia, wykraczające poza naprawę. Gwarancja nie obejmuje w szczególności roszczeń o wymianę samochodu na wolny od wad. Powyższe postanowienia dotyczą również innych roszczeń, jak np. roszczenia o bezpłatne dostarczenie samochodu zastępczego na czas naprawy.
4. Uprawniony do gwarancji traci uprawnienia wynikające z gwarancji, jeżeli uszkodzenie lub wada nie zostały zgłoszone niezwłocznie po ich wykryciu lub ujawnieniu się.
5. Warunkiem uzyskania świadczeń z gwarancji jest udokumentowanie przez uprawnionego do gwarancji przeprowadzenia wszystkich przeglądów serwisowych samochodu według wytycznych SEAT S.A.
6. W przypadku, gdy przeglądy serwisowe i naprawy będą wykonywane w warsztatach nieposiadających autoryzacji SEAT, a usterka lub wada powstanie w związku przyczynowym z wykonywanymi tam czynnościami serwisowymi lub użytymi częściami lub dojdzie do innych uszkodzeń samochodu, wówczas tego rodzaju usterki i wady nie obejmie gwarancja udzielona przez Sprzedawcę.
7. Niniejsza gwarancja, w przypadku sprzedaży konsumenckiej, nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Ponadto gwarancja nie narusza uprawnień Kupującego wobec Sprzedawcy samochodu wynikających z innych przepisów prawa, w tym wynikających z ustawy o prawach konsumenta.

8. Gwarancja nie obejmuje:

- usterek i wad, które pojawiły się po wydaniu samochodu oraz w trakcie obowiązywania gwarancji, jeśli wynikają one z naturalnego zużycia elementów pojazdu, części materiałów lub podzespołów, czyli takiego zużycia, które nie jest wynikiem wady materiału lub wykonania;
- usterek, które związane są z faktem, że samochód był naprawiany lub obsługiwany niewłaściwie, lub w niefachowy sposób;
- usterek powstałych na skutek działania zewnętrznych czynników mechanicznych lub chemicznych, jak również powstałych na skutek niedbałości użytkownika;
- uszkodzeń i usterek spowodowanych siłowym otwieraniem części zamykanych oraz systemów zabezpieczających samochodu lub powstałych na skutek takich działań;
- uszkodzeń spowodowanych wypadkiem, kolizją drogową, klęską żywiołową (gradobicie, powódź itp.);
- usterek spowodowanych używaniem samochodu w sposób, który nie odpowiada warunkom określonym przez producenta samochodów SEAT (np. nawet krótkotrwałe przeciążanie samochodu, udział w zawodach sportowych, nauka jazdy itp.);
- usterek powstałych na skutek nie przestrzegania zaleceń Instrukcji Obsługi samochodów oraz ogólnie przyjętych zasad prawidłowej eksploatacji pojazdu;
- uszkodzeń lakieru spowodowanych mechanicznymi czynnikami zewnętrznymi (zadrapania, rysy itp.);
- uszkodzeń lakieru spowodowanych czynnikami chemicznymi (zanieczyszczenia, opady przemysłowe, odchody ptasie, żywica z drzew, inne materiały chemiczne – żrące itp.);
- usterek lakierniczych spowodowanych nieprawidłową obsługą i pielęgnacją lakieru (użycie agresywnych kosmetyków samochodowych, niewłaściwych środków do czyszczenia i polerowania itp.);
- usterek związanych z przedziewieniem nadwozia spowodowanym uszkodzeniem powłoki antykorozyjnej, które nie zostało po jego stwierdzeniu usunięte w autoryzowanym serwisie SEAT.

Koszty związane z wykonywaniem okresowych przeglądów serwisowych zgodnie z zaleceniami producenta samochodów SEAT, jak również koszty wynikające z naturalnego zużycia eksploatacyjnego części samochodu w całości pokrywa Kupujący, jak np.:

- bieżącą konserwację, regulacje i regularne kontrole części ulegających bieżącemu zużyciu eksploatacyjnemu jak np. filtr oleju, powietrza i paliwa;
- wymianę części, które ulegają naturalnemu zużyciu eksploatacyjnemu wynikającemu z ich używania i liczby przejechanych kilometrów (np. opony, świece, pióra wycieraczek, klocki, okładziny oraz tarcze hamulcowe, amortyzatory, tarcze sprzęgła, żarówki itp.).

9. Dla realizacji roszczeń z tytułu gwarancji obowiązują następujące zasady:

- roszczeń wynikających z gwarancji można dochodzić wyłącznie w autoryzowanym serwisie SEAT;
- należy dostarczyć uzupełnioną Kartę gwarancyjną;
- w przypadku naprawy gwarancyjnej autoryzowany serwis SEAT może według własnego uznania naprawić lub wymienić wadliwą część. Wymienione części są własnością SEAT S.A;
- jeśli w wyniku wystąpienia wady samochód przestanie działać, uprawniony z gwarancji zobowiązany jest poinformować o tym najbliższego partnera serwisowego SEAT, który zadecyduje, czy niezbędne naprawy zostaną wykonane w miejscu awarii, czy w autoryzowanym serwisie;
- gwarancja nie obejmuje zabudów, elementów wbudowanych i elementów przebudowanych, na których montaż na/w samochodzie nie wyraził zgody SEAT S.A. oraz wad samochodu, spowodowanych montażem ww. elementów. Powyższe postanowienie ma również zastosowanie w stosunku do akcesoriów niezamontowanych fabrycznie względnie niedostarczonych przez SEAT S.A.

10. Gwarancja nie ma ograniczeń terytorialnych.

Gwarancja na lakier i karoserię

1. W uzupełnieniu opisanej wyżej gwarancji, Sprzedawca udziela Kupującemu w odniesieniu do nowych samochodów, w zakresie karoserii:
 - 3 letniej gwarancji na brak wad lakierniczych, oraz
 - 12 letniej gwarancji na nieprzerdzewienie karoserii (przez przerdzewienie należy rozumieć perforację blachy karoserii, postępującą od wewnątrz na zewnątrz), której bieg rozpoczyna się od daty wydania samochodu pierwszemu Kupującemu przez Sprzedawcę.
2. Postanowienia gwarancji zawarte na stronach 1 - 3 i dalej z wyjątkiem okresu obowiązywania gwarancji, mają zastosowanie dla gwarancji na lakier i karoserię.

Gwarancja na akumulator wysokowoltowy nowych pojazdów elektrycznych BEV¹ i hybrydowych PHEV²

1. Gwarancja trwałości samochodów BEV i PHEV

Gwarant udziela Kupującemu nowy fabryczny samochód z napędem BEV lub PHEV gwarancji na akumulator wysokowoltowy w odniesieniu do wszelkich wad produkcyjnych lub materiałowych na okres 8 lat lub przebiegu łącznie 160 000 km, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

¹ BEV = Battery Electric Vehicle/ napęd elektryczny

² 2PHEV = Plug-in-Hybrid Electric Vehicle/ napęd hybrydowy

Gwarancja ta nie obejmuje ewentualnego spadku pojemności akumulatora wysokowoltowego netto (patrz punkt 2: warunki gwarancji na pojemność energetyczną akumulatora wysokowoltowego w samochodach BEV).

2. Gwarancja na pojemność elektryczną akumulatora netto w samochodach BEV

Dodatkowo Gwarant udziela Kupującemu nowy fabryczny samochód z napędem BEV gwarancji na pojemność energetyczną akumulatora wysokowoltowego netto na okres 8 lat lub na 160 000 km, w zależności od tego, co nastąpi pierwsze, zgodnie z poniższymi warunkami:

- 2.1. Jeśli pomiar pojemności energetycznej akumulatora wykonany u dealera SEAT / partnera serwisowego SEAT w okresie obowiązywania gwarancji wykaże, że pojemność energetyczna akumulatora netto spadła poniżej 70% pojemności energetycznej akumulatora netto dostępnej w chwili wydania samochodu pierwszemu nabywcy (wartość wyjściowa), to zgodnie z warunkami tej gwarancji występuje nadmierny spadek pojemności energetycznej akumulatora netto.

Wskazówka: Pojemność energetyczna akumulatora netto to użyteczna pojemność energetyczna akumulatora i można ją sprawdzić w dokumentach zamówienia samochodu (wartość w kWh). Nominalna pojemność energetyczna akumulatora z uwagi na uwarunkowania systemowe jest wyższa niż pojemność energetyczna akumulatora netto.

- 2.2. Jeśli występuje nadmierny spadek pojemności energetycznej akumulatora netto zgodnie z punktem 2.1, nieprawidłowość ta zostanie bezpłatnie wyeliminowana w taki sposób, żeby zapewnić przynajmniej następującą pojemność energetyczną akumulatora netto:

- a) do maksymalnego przebiegu 60 000 km lub 3 lat od daty wydania samochodu, w zależności od tego, co nastąpi pierwsze: 78% wartości wyjściowej;
- b) do maksymalnego przebiegu 100 000 km lub 5 lat od daty wydania samochodu, w zależności od tego, co nastąpi pierwsze: 74% wartości wyjściowej;
- c) do maksymalnego przebiegu 160 000 km lub 8 lat od daty wydania samochodu, w zależności od tego, co nastąpi pierwsze: 70% wartości wyjściowej;

Przykład: Jeśli w 4-letnim samochodzie z przebiegiem 90 000 km pojemność energetyczna akumulatora netto wynosi już tylko 69% wartości wyjściowej w ramach usuwania wady zostanie zapewniona pojemność energetyczna akumulatora netto na poziomie przynajmniej 74% wartości wyjściowej.

3. Wykluczenia i ograniczenia gwarancji

Gwarancja na akumulator wysokowoltowy nie ma zastosowania, jeśli do nieprawidłowego działania lub nadmiernego spadku pojemności energetycznej akumulatora netto doszło w następujący sposób:

- akumulator wysokowoltowy został wymontowany z samochodu, otwarty w nieodpowiedni sposób lub nie jest eksploatowany w połączeniu z samochodem;
- nie przestrzegano przepisów dotyczących eksploatacji i postępowania z samochodem (w szczególności wskazówek dotyczących ładowania i poziomu naładowania akumulatora wysokowoltowego) wynikających z instrukcji obsługi samochodu;

- akumulator wysokowoltowy miał bezpośredni kontakt z otwartym ogniem;
- akumulator wysokowoltowy był czyszczony za pomocą wysokociśnieniowych lub parowych środków czyszczących, bezpośrednio na akumulator wysokowoltowy dostała się woda lub agresywne płyny.

Oprócz okresu gwarancyjnego wszystkie postanowienia gwarancji zamieszczone powyżej odnoszą się również do akumulatora wysokowoltowego (warunki wstępne, normy dotyczące braku wad, podstawy wykluczenia, zaspokojenie roszczeń, wejście w życie i rozpoczęcie okresu gwarancji, zakres itp.).

W przypadku odniesienia się do wady samochodu, regulacje należy rozumieć tak, że dotyczą one nie tylko nieprawidłowego działania akumulatora wysokowoltowego, ale również nadmiernego spadku pojemności energetycznej akumulatora netto zgodnie z punktem 2.

Szczegółowe właściwości pojazdu zostają określone w umowie sprzedaży samochodu i w dokumentacji samochodu (w skład której wchodzi Karta Gwarancyjna) wręczanej Kupującemu przy wydaniu pojazdu.

Świadczenia gwarancyjne realizują, stosownie do postanowień warunków gwarancyjnych wyłącznie Autoryzowani Dealerzy / Partnerzy Serwisowi SEAT. Wykaz Autoryzowanych Dealerów / Partnerów Serwisowych SEAT w Polsce dostępny jest na stronie www.seat.pl lub www.cupraofficial.pl

Certyfikat ubezpieczenia opon

Numer VIN

Data wydania samochodu

Rozmiar, producent opon, bieżnik

Numer katalogowy opony (ZT)

Nazwa Autoryzowanego Dealera

Adres Autoryzowanego Dealera

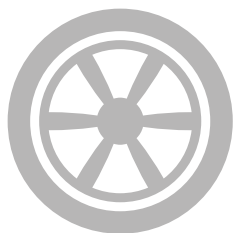
Sprzedawca potwierdza poprawność

Data, podpis i pieczęć Dealera

Procedura w przypadku reklamacji dla Partnera Serwisowego:

W przypadku reklamacji uszkodzoną oponę należy unieważnić poprzez wypełnienie odpowiedniego pola datą uszkodzenia oraz podpisem i pieczęcią sprzedawcy. Dodatkowo należy zaznaczyć przyczynę reklamacji.
Oryginalny certyfikat opon pozostaje u klienta.

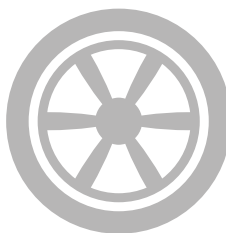
- ☐ uszkodzenie ostrym przedmiotem ☐ wandalizm
☐ uderzenie w krawężnik



Przednia lewa opona

Data, podpis i pieczęć Dealera

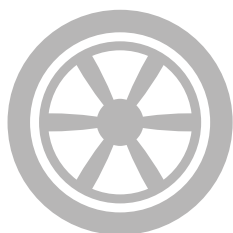
- ☐ uszkodzenie ostrym przedmiotem ☐ wandalizm
☐ uderzenie w krawężnik



Przednia prawa opona

Data, podpis i pieczęć Dealera

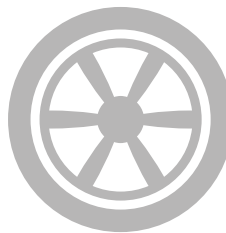
- ☐ uszkodzenie ostrym przedmiotem ☐ wandalizm
☐ uderzenie w krawężnik



Tylna lewa opona

Data, podpis i pieczęć Dealera

- ☐ uszkodzenie ostrym przedmiotem ☐ wandalizm
☐ uderzenie w krawężnik



Tylna prawa opona

Data, podpis i pieczęć Dealera

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Opon (w samochodach nowych marki Volkswagen Samochody Osobowe, Skoda, Seat, Cupra, Audi, Volkswagen Samochody Dostawcze, Porsche)

(obowiązuje od 01.05.2021 r.)

I. Co obejmuje ubezpieczenie opon?

- Ubezpieczenie obejmuje cztery opony zamontowane w nowo wyprodukowanym samochodzie marki Grupy Volkswagen: Volkswagen Samochody Osobowe, Volkswagen Samochody Dostawcze, Audi, Seat, Cupra, Skoda, Porsche,
- którego wydanie klientowi odbyło się poprzez Autoryzowanego Dealera zatwierdzonego przez producenta pojazdu i który jest wyszczególniony w certyfikacie opon.
- Ochrona nie obejmuje opon, które są
 - montowane w pojazdach o masie całkowitej przekraczającej 5,9 t,
 - używane w pojazdach związanych z realizacją prac budowlano – montażowych,
 - używane w samochodach szkolących kierowców, usługach kurierskich, taksówkach, innych płatnych przewozach pasażerskich lub samochodach do wynajęcia.

II. Kiedy działa ochrona ubezpieczenia opon?

Zapewniamy ochronę ubezpieczeniową na wypadek uszkodzenia opony, do którego doszło na skutek jednego z następujących zdarzeń:

- najeżdżanie na ostre przedmioty np. gwoździ,
- uderzenie w krawędź krawężnika,
- wandalizm.

III. Jaki jest zakres ubezpieczenia?

- Otrzymaśz rekompensatę na kwotę faktury na zakup nowej opony zgodnie z poniższą tabelą. Kwota jest oparta na cenie hurtowej brutto nowej opony o porównywalnych lub takich samych wymiarach (rozmiar, szerokość, jakość, właściwości jezdne), co uszkodzona opona.
- Ubezpieczenie obejmuje również koszty montażu (w tym montaż opony, wentyli, cięćarki, wyważenie, wymiana i utylizacja uszkodzonej opony) ponoszone przy wymianie opony. Jakość i ilość opon na wymianę muszą być takie same jak w przypadku uszkodzonej opony.
- Świadczenie (rekompensata i koszty montażu) przysługują tylko w przypadku wymiany na nową oponę, która zastępuje uszkodzoną oponę. Rekompensata nie obejmuje wypłaty gotówki. Przejęcie dalszych poniesionych kosztów, poza kosztami montażu, nie są możliwe.

Rekompensata:

Liczba miesięcy, które upłynęły od zakupu opony	0 – 12	> 12 – 24	> 24 – 36
1) Rekompensata (procent wartości nowej opony)	100%	50%	25%
2) Koszt montażu	100%	100%	100%

IV. Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:

- Felg.
- Nieuszkodzonych opon (np. Koszt wymiany z powodu zmiany osiowej).
- Koszty pracy, oprócz kosztów montażu, o których mowa w sekcji III.
- Uszkodzeń opon spowodowanych zwykłym zużyciem (w tym np. splaszczenia spowodowane hamowaniem) lub podczas wypadku.
- Uszkodzeń spowodowanych umyślnie lub powstałych w wyniku rażącego zaniedbania, lub jeżeli podjęto starania w złej wierze w celu wprowadzenia w błąd odnośnie faktów pozostających w związku przyczynowym z wystąpieniem usterki lub kwotą kosztów naprawy.
- Uszkodzeń, w przypadku których odpowiedzialność za płatność ponosi osoba trzecia, lub które zostały naprawione w ramach udzielonej gwarancji producenta opon lub dobrej woli; nie dotyczy to uszkodzeń spowodowanych aktami wandalizmu.
- Uszkodzeń powstałych wskutek jazdy po drogach niepublicznych lub nieoficjalnych, np. w przypadku jazdy terenowej.
- Uszkodzeń posiadających związek przyczynowy z faktem, że:
 - ustawienia podwozia były błędne
 - ciśnienie w używanej oponie nie było zgodne z ciśnieniem określonym w instrukcji obsługi samochodu i/lub określonym przez producenta opon;
- Uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użyciem samochodu lub zaniedbaniem (np. wyścigi samochodowe);.
- Uszkodzeń w wyniku pożaru, wybuchu lub katastrof naturalnych.

V. Gdzie obowiązuje ochrona ubezpieczeniowa?

Ubezpieczenie funkcjonuje w następujących krajach europejskich: Albania, Andora, Austria, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja (bez terytoriów zamorskich), Niemcy, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Włochy, Kazachstan (część europejska do Uralu), Kosowo, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Republika Macedonii Północnej, Malta, Mołdawia, Monako, Czarnogóra, Niderlandy (bez terytoriów zamorskich), Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Rosja (część europejska do Uralu), San Marino, Serbia, Republika Słowacji, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja (część europejska), Wielka Brytania (w tym Gibraltar, Guernsey, Jersey, Isle of Man, bez terytoriów zamorskich), Ukraina, Watykan.

VI. Kto jest beneficjentem (ubezpieczonym)?

Osobą upoważnioną do złożenia roszczenia jest zawsze osoba, która zgodnie z prawem jest w posiadaniu samochodu i Certyfikatu ubezpieczenia opon.

VII. Jakie są obowiązki po wystąpieniu zdarzenia powodującego uszkodzenie?

- Po zaistnieniu zdarzenia w Polsce podlegającemu ubezpieczeniu należy niezwłocznie zgłosić i przekazać
 - uszkodzoną oponę,
 - dotatkowo w przypadku wandalizmu kopię raportu policyjnegodo Autoryzowanego Serwisu lub Dealera marek grupy Volkswagen zatwierdzonego przez producenta pojazdu.
- Jeśli zdarzenie podlegającemu ubezpieczeniu ma miejsce w innym kraju europejskim, należy przyjechać do Autoryzowanego Serwisu lub Dealera marek grupy Volkswagen w Polsce i postępować według punktu 1. lub zakupić nową oponę za granicą i spełnić następujące obowiązki:
 - zrobić zdjęcie uszkodzonej opony i uzyskać potwierdzenie rodzaju uszkodzenia z warsztatu
 - po powrocie do Polski prosimy o przekazanie
 - dowodu wymienionej opony zgodnie z podpunktem a),
 - fakturę za oponę, która została wymieniona, gdy zostały poniesione koszty,
 - dotatkowo w przypadku wandalizmu kopię raportu policyjnegodo Autoryzowanego Serwisu lub Dealera marek grupy Volkswagen zatwierdzonego przez producenta pojazdu w Polsce, aby otrzymać rekompensatę w kwocie zakupionej nowej opony.

VIII. Jakie są konsekwencje niewykonania obowiązków?

- Umyślnie nie wykonanie określonych obowiązków powoduje utratę ochrony ubezpieczeniowej.
- W przypadku rażącego zaniedbania wypłata może ulec obniżeniu w zależności od stopnia winy ubezpieczonego. Powyższe nie znajduje zastosowania, jeżeli ubezpieczony dowiedzie, że nie naruszył obowiązków poprzez rażące zaniedbanie.
- Ochrona ubezpieczeniowa będzie nadal ważna, jeżeli ubezpieczony dowiedzie, że naruszenie obowiązków nie było powodem wystąpienia lub ustalenia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, ani ustalenia zakresu płatności. Powyższe nie obowiązuje w przypadku zamiaru oszustwa.

IX. Kiedy rozpoczyna się i kończy i ochrona ubezpieczeniowa?

- Okres obowiązywania ubezpieczenia rozpoczyna się od daty odbioru samochodu i kończy się po wygaśnięciu 36 miesięcy po tej dacie lub z wystąpieniem zdarzenia powodującego uszkodzenie.

X. Właściwe prawo i właściwość sądowna

- Warunki ubezpieczenia są regulowane prawem polskim.
- Chcąc wyjaśnić sprawę z nami w sądzie, ubezpieczony może wnieść powództwo:
 - w sądzie właściwym dla naszej siedziby
 - w sądzie właściwym dla miejsca Twojego zamieszkania w momencie wytoczenia powództwa lub
 - w sądzie właściwym dla miejsca Twojego pobytu.
- Jeśli mamy coś do wyjaśnienia z Tobą w sądzie, zwróćmy się do sądu właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub do sądu właściwego dla Twojego miejsca pobytu.

XI. Co mogę zrobić w przypadku reklamacji?

- Ubezpieczycielem jest Volkswagen Versicherung AG, Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, Niemcy, Sąd Landurt Braunschweig, HRB 200232.
- Eventualne reklamacje do Volkswagen Versicherung AG, można składać:
 - na piśmie na adres: Volkswagen Versicherung AG, mailbox GH-GWEZ, subject „Tyre Insurance“; Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, Niemcy,
 - osobiście bezpośrednio w siedzibie Volkswagen Versicherung AG (patrz adres powyżej)
 - ustnie – telefonicznie pod numerem 801 234 234 – Skoda; 801 200 400 – Volkswagen Samochody Osobowe; 801 200 600 – Volkswagen Samochody Dostawcze; 800 800 801 – Seat; 800 800 130 – Cupra; 801 200 500 – Audi; 800 800 911 – Porsche lub
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: tyre-insurance@vwfs.com lub opony.ubezpieczenie@vw-group.pl.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przedstawiona w najkrótszym możliwym czasie, nie później jednak niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach – powyżej wskazany okres może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 60 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana na piśmie i przesłana pocztą. W przypadku upływu danego okresu - reklamację uważa się za zakończoną zgodnie z żądaniem.
- Jeśli jesteś klientem i nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi lub upłynął okres 60 dni od dnia otrzymania Twojej reklamacji, możesz zwrócić się bezpośrednio do właściwego rzecznika spraw obywatelskich ds. ubezpieczeń w Niemczech „Versicherungsbundsmann“ (www.versicherungsbundsmann.de). Szczegółowe informacje zawarto w dokumencie „Verfahrensordnung des Versicherungsbundsmanns (VomVO)“, który jest dostępny w języku niemieckim na stronie www.versicherungsbundsmann.de. Reklamacje można składać na piśmie (np. listownie, faksem lub e-mailem) do Insurance O eV, Postfach 080 632, DE-10006 Berlin, Niemcy, Faks: +49 30 206058 98, e-mail: beschwerde@versicherungsbundsmann.de.
- W przypadku powództwa przeciwko ubezpieczycielowi można również skontaktować się z właściwym organem nadzorczym. Właściwym organem nadzorczym jest Federalny Urząd Nadzoru Usług Finansowych [BaFin], Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Niemcy lub Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa.
- Niezależnie od jakiegokolwiek skargi, Twoje prawo do podjęcia działań prawnych we właściwym sądzie pozostaje nienaruszone. Proszę zwrócić uwagę na sekcję X. powyżej.

XII. Przepisy końcowe

- Zgodnie z ustawowymi przepisami, wiedza i zachowanie posiadacza polisy mają znaczenie prawne – zostaną także wzięte pod uwagę w niniejszym ubezpieczeniu.