



## **Warunki usługi Opel Assistance obowiązujące od 01.01.2019r.**

Kupując nowy samochód marki Opel, dokonali Państwo świetnego wyboru. Jest to samochód zapewniający przyjemność z jazdy, niezawodność, komfort i bezpieczeństwo. Jednym z elementów bezpieczeństwa jest indywidualny serwis, dzięki któremu właściciel samochodu nigdy nie pozostanie bez środka transportu. W razie wystąpienia problemów technicznych, pomimo zastosowania najnowszych rozwiązań technologicznych i najwyższych standardów jakości przy produkcji samochodu, nie trzeba się niepokoić. Ewentualna awaria nie stanowi powodu do paniki. Opel Assistance szybko przywróci pełną sprawność samochodu. Wystarczy zadzwonić pod numer Opel Assistance, a nasi wykwalifikowani, uczynni pracownicy zajmą się resztą. W okresie 12 miesięcy od daty pierwszej rejestracji lub dostarczenia nowego samochodu Opel zapewnimy całodobową obsługę w ponad 40 krajach Europy. Aby skorzystać z usług Opel Assistance w okresie pierwszych 12 miesięcy od daty pierwszej rejestracji, wystarczy przeprowadzać przeglądy okresowe samochodu zgodnie z zaleceniami firmy Opel.

### **Ważne:**

Aby uzyskać odpowiednią obsługę w razie wystąpienia awarii, należy najpierw bezwzględnie zadzwonić do Centrum Opel Assistance. Koszty usług, które nie zostały zorganizowane za pośrednictwem Centrum Opel Assistance bądź wstępnie zatwierdzone przez Centrum Opel Assistance, nie będą zwracane. Wyjątek stanowią opłaty za holowanie (realizowane przez upoważnione pojazdy holownicze) poniesione na francuskiej sieci autostrad oraz obwodnicy Paryża. Za regulowanie opłat drogowych odpowiada użytkownik pojazdu.

### **Usługi świadczone w ramach Opel Assistance:**

- pomoc drogowa
- holowanie
- samochód zastępczy
- przewóz do celu podróży lub do miejsca zamieszkania
- zakwaterowanie w hotelu
- odbiór samochodu

### **Zanim zadzwonisz Przygotuj następujące informacje:**

- kontaktowy numer telefonu
- dokładne miejsce zdarzenia
- przyczyna lub opis awarii
- numer identyfikacyjny pojazdu (VIN) i numer rejestracyjny
- kolor pojazdu
- data pierwszej rejestracji
- Książeczka serwisowa i Gwarancyjna

### **Definicje**

#### **Awaria**

Awaria stanowi nagłą i nieprzewidywalną niesprawność ubezpieczonego samochodu, spowodowaną usterką elementów mechanicznych bądź instalacji elektrycznej, która czyni samochód niezdolnym do jazdy i jest objęta gwarancją techniczną.

Termin ten obejmuje również:

- wypadki
- utratę zasilania z akumulatora
- uszkodzenie kluczyków

Termin „awaria” nie obejmuje zdarzeń takich, jak: ogólne wycofanie z rynku wadliwego produktu, rutynowe lub inne kontrole i przeglądy serwisowe czy montaż wyposażenia dodatkowego. Kradzież, pożar, zabicie szyby, zgubienie kluczyków, zatrzaśnięcie kluczyków w samochodzie, stosowanie niewłaściwego paliwa, brak paliwa, brak AdBlue, uszkodzenia ogumienia i uszkodzenia przyczepy nie są uważane za awarie w powyższym znaczeniu tego słowa.

## **Centrum Opel Assistance**

Wybrane stacje obsługi pojazdów w poszczególnych krajach, które pracują przez całą dobę i zapewniają obsługę przez wykwalifikowany personel.

Szczegółowy opis usług:

### **1.Pomoc drogowa**

Jeśli ubezpieczony samochód stanie się niezdolny do jazdy na skutek awarii, Centrum Opel Assistance wysła samochód pomocy drogowej w celu dokonania niezbędnych napraw w miejscu postoju oraz pokrywa koszty takiej wysyłki, jak również koszty przejazdu do miejsca zdarzenia i z powrotem oraz koszty materiałów zużytych przez samochód pomocy drogowej. Czynności serwisowe podjęte w ramach pomocy drogowej nie mają wpływu na gwarancję.

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 samochodu. Pomoc drogowa obejmuje również usterki wpływające na bezpieczeństwo jazdy, występujące w następujących elementach: pasy bezpieczeństwa, wycieraczki szyby przedniej, kierunkowskazy oraz światła przednie i tylne.

### **2.Holowanie**

Jeśli ubezpieczony samochód stanie się niezdolny do jazdy na skutek awarii, a pomoc drogowa opisana w punkcie 1 nie przyniesie rezultatów, Centrum Opel Assistance zapewni jego holowanie. Samochód zostanie odholowany do najbliższego Autoryzowanego Serwisu marki Opel.

Na życzenie klienta pojazd może również zostać odholowany do dowolnego innego Autoryzowanego Serwisu marki Opel znajdującego się w odległości do 30 km od miejsca awarii.

Przyczepa ciągnięta przez samochód zostanie odholowana do tego samego warsztatu naprawczego.

### **3.Samochód zastępczy (samochód zastępczy do własnej dyspozycji)**

Gdy ubezpieczony pojazd jest unieruchomiony w wyniku awarii, pomoc drogowa określona w punkcie 1 jest nieskuteczna, a naprawa w warsztacie, do którego pojazd został odholowany, wymaga ponad dwóch godzin, Centrum Opel Assistance zapewnia samochód zastępczy tej samej klasy (na ile to możliwe).

Koszty związane z samochodem zastępczym są pokrywane przez ubezpieczyciela (z wyjątkiem dodatkowo wymaganych opcji) do czasu zakończenia naprawy.

Należy pamiętać, że wypożyczalnie samochodów często wymagają karty kredytowej jako zabezpieczenia. Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w punkcie 4 (Przewóz do celu podróży/miejsca zamieszkania) lub w punkcie 5 (Zakwaterowanie w hotelu). Samochód zastępczy przysługuje tylko wówczas, gdy pojazd był holowany przez Opel Assistance.

### **4.Przewóz do celu podróży/miejsca zamieszkania (koleją lub samolotem)**

Jeśli ubezpieczony samochód stanie się niezdolny do jazdy na skutek awarii, a naprawa w warsztacie, do którego samochód został odholowany, wymaga ponad dwóch godzin, Centrum Opel Assistance pokryje koszt biletu kolejowego na przejazd pierwszą klasą. Jeśli czas podróży koleją przekracza sześć 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. Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w punkcie 3 (Samochód zastępczy) lub w punkcie 5 (Zakwaterowanie w hotelu).

### **5.Zakwaterowanie w hotelu**

Jeśli ubezpieczony samochód stanie się niezdolny do jazdy na skutek awarii, znajduje się w odległości co najmniej 100 km od miejsca zamieszkania osoby lub osób upoważnionych, naprawa nie może zostać zakończona tego samego dnia, a osoba lub osoby upoważnione muszą przenocować, Centrum Opel Assistance pokryje koszty zakwaterowania w hotelu trzygwiazdkowym lub podobnej kategorii. Osobie lub osobom upoważnionym zostaną zwrócone koszty zakwaterowania w hotelu poniesione do czasu zakończenia naprawy, maksymalnie do czterech nocy.

Zwrócone zostają tylko koszty zakwaterowania, bez usług dodatkowych. Usługa ta nie jest dostępna w przypadku wybrania usługi opisanej w punkcie 3 (Samochód zastępczy) lub w punkcie 4 (Przewóz do celu podróży/miejsca zamieszkania).

### **6.Opcja łączona**

W wyjątkowych przypadkach można połączyć ze sobą usługi opisane w punktach 3 (Samochód zastępczy), 4 (Przewóz do celu podróży/miejsca zamieszkania) i 5 (Zakwaterowanie w hotelu). Wymaga to jednak wyraźnej zgody Centrum Opel Assistance.

## **7.Odbiór samochodu**

Jeśli po naprawie ubezpieczony samochód ma zostać odebrany przez właściciela, kierowcę lub upoważnionego przedstawiciela, zwrócone zostaną koszty biletu kolejowego na przejazd pierwszą klasą. Jeśli czas podróży koleją przekracza sześć godzin, pokryty zostanie koszt biletu lotniczego na przelot klasą ekonomiczną. Koszty przejazdu koleją lub przelotu zwracane są tylko za jedną osobę.

## **Warunki ogólne**

### **1.Początek ochrony ubezpieczeniowej**

W przypadku nowych samochodów zarejestrowanych w programie Opel Assistance ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu pierwszej rejestracji lub wydania samochodu Klientowi, zależnie od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

### **2.Okres ochrony ubezpieczeniowej**

Do 12 miesięcy od daty pierwszej rejestracji. Odnośnie opcji wydłużenia okresu ubezpieczenia prosimy o kontakt z pracownikiem lokalnego Autoryzowanego Dealera marki Opel.

### **3.Warunek**

Przeglądy okresowe muszą być przeprowadzane zgodnie z zaleceniami producenta. Ochrona Assistance nie obejmuje usterek wynikających ze stosowania części innych niż oryginalne części firmy Opel.

### **4.Dostępność usług**

Przez 24 godziny na dobę, 365 (366) dni w roku.

### **5.Ubezpieczenie obejmuje:**

Wszystkie nowe samochody marki Opel nabyte jako fabrycznie nowe od Autoryzowanego Dealera marki Opel i zarejestrowane. Samochody do wypożyczalni, do szkół jazdy oraz wykorzystywane do zarobkowego przewozu osób są objęte ubezpieczeniem wyłącznie w zakresie „Pomocy drogowej” i „Holowania”.

### **6.Zakres**

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje szkody powstałe na obszarze geograficznym Europy, w następujących krajach: Albania, Andora, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Cypr, Chorwacja, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Gibraltar, Grecja, Wielka Brytania, Węgry, Islandia, Włochy, Kosowo, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia (FYROM), Malta, Monako, Holandia, Irlandia Północna, Norwegia, Austria, Polska, Portugalia, Republika Irlandii, Rumunia, Rosja, San Marino, Szwecja, Szwajcaria, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Czechy, Turcja, Ukraina, Watykan.

### **7.Osoby upoważnione**

Ochronę ubezpieczeniową objęty jest właściciel, upoważniony kierowca i wszyscy upoważnieni pasażerowie ubezpieczonego samochodu, maksymalnie dziewięć osób (16 w przypadku modelu Movano).

### **8.Szkody nieobjęte ochroną ubezpieczeniową**

Następujące szkody nie są objęte ochroną ubezpieczeniową:

- a) szkody będące następstwem zdarzenia siły wyższej, wojny, strajku, zajęcia sądowego, zakazów i nakazów władz, wybuchu przedmiotów, jak również działania czynników jądrowych i promieniotwórczych;
- b) szkody wynikające z udziału w wyścigach samochodowych i związanych z tym jazdach treningowych;
- c) szkody związane z uszkodzeniem ładunku bądź utratą zysków w następstwie awarii;
- d) awarie wynikające z uszkodzenia bądź wady fabrycznej przyczepy;
- e) straty powstałe w wyniku kradzieży<sup>1)</sup>, pożaru<sup>1)</sup> lub aktów wandalizmu<sup>1)</sup> dokonanych na ubezpieczonym pojeździe;
- f) awarie wynikające z zamontowania części zamiennych bądź akcesoriów, które nie są rekomendowane przez producenta.

W przypadkach opisanych w punkcie „e” jak również w przypadku zgubienia kluczyków, zatrzęsnięcia kluczyków wewnątrz samochodu, zatankowania nieprawidłowego paliwa, całkowitego opróżnienia zbiornika paliwa oraz

całkowitego opróżnienia zbiornika AdBlue, Centrum Opel Assistance może pomóc kierowcy w zorganizowaniu dalszej pomocy. Koszt pomocy ponosi w takich przypadkach właściciel pojazdu.

### 9. Dostępność i ograniczenia

Wszystkie usługi Opel Assistance są również dostępne dla samochodów w leasingu oraz samochodów szkoleniowych wykorzystywanych na potrzeby prywatne. W przypadku samochodów wynajmowanych (bez kierowcy i z kierowcą), samochodów do szkół jazdy wykorzystywanych do celów komercyjnych i taksówek dostępne są tylko usługi „Pomoc drogowa” i „Holowanie”. Dla samochodów wynajmowanych długoterminowo (co najmniej 12 miesięcy) na zasadzie leasingu dostępny jest pełen zakres usług. Osoba lub osoby upoważnione mogą wykorzystywać tylko jeden rodzaj transportu od miejsca wystąpienia awarii do warsztatu naprawczego / wypożyczalni samochodów – nie mogą korzystać z kilku różnych środków transportu.

W przypadku wypadków świadczone są tylko usługi „Pomoc drogowa” i „Holowanie”. Wszystkie pozostałe usługi, takie jak samochód zastępczy, przewóz do celu podróży lub do miejsca zamieszkania, zakwaterowanie w hotelu i odbiór samochodu nie są dostępne. Należy pamiętać, że wypożyczalnie samochodów często wymagają karty kredytowej lub depozytu jako zabezpieczenia i mogą stosować ograniczenia zgodnie ze swymi ogólnymi warunkami wynajmu samochodów.

Opel Assistance nie bierze na siebie odpowiedzialności za jakiegokolwiek niedociągnięcia czy nieprawidłowości w świadczeniu opisanych usług, o ile spowodowane są one działaniem siły wyższej, wojną, strajkiem itd. Dodatkowe ograniczenia można znaleźć w punkcie 8 „Warunków ogólnych”.

### Numery telefonów Opel Assistance

W Polsce - +48 800 707 750

Za granicą – należy zadzwonić do najbliższego centrum Opel Assistance. Lista wszystkich krajów oraz przypisanych numerów telefonów alarmowych znajduje się poniżej.

Kraj	Lokalny numer telefonu	Dzwoniąc z zagranicy
Azory	800-20 66 69*	+351-21-942 91 06
Andora	00-34-900-142-142	+34-91-593 41 25
Austria	0500-20 83 80*	+43-1-802 8380
Baleary	00-34-900-142-142*	+34-91-593 41 25
Belgia	0800-167 22*	+32-2-233 26 12
Bośnia i Hercegowina	0800 202 44	+387-33-282 101
Bułgaria	(02)-986 73 52	+359-2-986 73 52
Wyspy Kanaryjskie	00-34-900-142-142*	+34-91-593 41 25
Chorwacja	0800-79 87*	+385-1-464 01 41
Cypr	22 31 31 31	+357-22-31 31 31
Czechy	0800-103 103*	+420-2-61 10 43 58
Dania	80 30 30 03*	+45-80 30 30 03
Estonia	(0)-69 79 191	+372-69 79 191
Finlandia	0800-98 888*	+358-800-98888
Francja (wraz z Korsyką)	0800 100 510*	+33 5 49 16 35 17
Macedonia (FYROM)	(02)-3181 193	+389-2-3181 193
Niemcy	0800-67 35 277*	+49-89-76 76 49 63
Gibraltar	91-593 41 25	+34-91-593 41 25
Grecja	800-118 08 88*	+30-210 9462 041
Węgry	06 80 200 940*	+36-1-345 17 60
Islandia	564 38 00	+354-564 38 00
Włochy (w tym Sycylia/Sardynia/ San Marino/Watykan)	800 57 77 64*	+39 02 24 12 83 89
Irlandia (Republika Irlandii)	18 00 327 327*	+353-1-617 95 60
Łotwa	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
Litwa	(85)-210 44 25	+370-5-210 44 25
Luksemburg	25 36 36 304	+352-25 36 36 304
Madera	800-20 66 69*	+351-21-942 91 06
Malta	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
Monako	0033 5 49 16 35 17	+33 5 49 16 35 17
Czarnogóra	0800-81 986*	+382-20-234 038
Holandia	0800-099 12 22*	+31-70-314 51 17
Norwegia	800-31 611*	+47 2149 74 74
Polska	0800 70 77 50*	+48 61 831 99 36
Portugalia	800-20 66 69*	+351-21-942 91 06
Rumunia	021-317 46 90	+40-21-317 46 90

Rosja	(8495) 646-34-87	+7-495-646-34-87
Serbia	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
Słowacja	800-199 344*	+421-2-49 20 59 50
Słowenia	080 88 80*	+386-1-530 53 13
Hiszpania	900-142 142*	+34-91-593 41 25
Szwecja	0771-99 52 00	+46-771-99 52 00
Szwajcaria (w tym Liechtenstein)	0800-55 01 42*	+41 58 827 61 58
Turcja	0800-211 40 26*	+90 216 560 07 53
Wielka Brytania	00800-33 22 88 77*	+800-33 22 88 77

\* Numer bezpłatny. W pozostałych krajach numery bezpłatne są niedostępne.

( ) Numer kierunkowy. Zbędny w przypadku połączenia lokalnego.

W razie problemów z uzyskaniem połączenia z numerem najbliższego Centrum Opel Assistance lub problemów językowych, można zadzwonić na numer Centrum Opel Assistance w Polsce: +48 61 831 99 36