

24h Kia Euro Assistance



OGÓLNE WARUNKI PROGRAMU KIA ASSISTANCE

I. Postanowienia ogólne

Niniejsze Ogólne Warunki Programu Kia Assistance zwane dalej OWP Kia Assistance stosuje się do Umowy o świadczenie usług assistance komunikacyjnego zawartej w dniu 1 sierpnia 2017 roku w Warszawie zwanej dalej Umową Kia Assistance, pomiędzy PZU Pomoc SA z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, KRS 0000326045, NIP: 525-244-97-71, o kapitale zakładowym w wysokości: 4 885 800,00 zł wpłaconym w całości – zwaną dalej PZU Pomoc a spółką Kia Motors Polska Sp. z o.o. zwaną dalej Kia.

II. Definicje

Przez określenia użyte w niniejszych OWP Kia Assistance rozumie się:

1. Zdarzenie – unieruchomienie Pojazdu w czasie jazdy lub brak możliwości bezpiecznego kontynuowania jazdy zgodnie z przepisami ruchu drogowego spowodowane:
 - a) awarią polegającą na nagłym i nie przewidzianym wystąpieniu usterki Pojazdu, wynikającej z przyczyn wewnętrznych Pojazdu (uszkodzenia mechaniczne, elektryczne, elektroniczne, hydrauliczne, pneumatyczne),
 - b) usterką kierunkowskazów lub świateł przednich lub tylnych lub oświetlających tylną tablicę rejestracyjną,
 - c) przebicciem opony Pojazdu powstałym w czasie jazdy,
 - d) rozładowaniem akumulatora,
 - e) brakiem paliwa,
 - f) zaginięciem, zniszczeniem, zatrząsnięciem wewnątrz Pojazdu lub uszkodzeniem kluczyków lub innych urządzeń służących do otwarcia Pojazdu lub uruchomienia silnika,
 - g) aktem wandalizmu,
 - h) wypadkiem drogowym lub kolizją drogową.

Zdarzenie nie obejmuje sytuacji gdy pojazd znajduje się w serwisie.

2. Program – Program Assistance organizowany przez Kia dla nowych Pojazdów.
3. Pojazd – samochód osobowy albo samochód ciężarowy marki Kia o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej, sprzedany w sieci autoryzowanych punktów sprzedaży w Polsce.

Pojazd który:

- a) służy do zarobkowego przewozu osób (taksówki) lub,
 - b) jest pojazdem uprzywilejowanym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. nr 98, poz. 602 ze zm.).
- posiada ograniczone warunki programu Assistance wyłącznie do usługi holowania pojazdu do najbliższego ASO KIA.

4. Beneficjent – nabywca lub posiadacz (upoważniony kierowca a w przypadku umowy leasingu – także użytkownik) Pojazdu marki Kia, a także pasażerowie odbywający podróż tym Pojazdem w momencie wystąpienia Zdarzenia objętego Programem (w liczbie nie większej niż liczba miejsc przewidziana w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu lub przepisami prawa dla danego kraju, w którym doszło do Zdarzenia).
5. Centrum Kia Assistance – jednostka PZU Pomoc SA działająca na rzecz Kia Motors Polska Sp. z o.o., działająca 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, do której Beneficjent zgłasza potrzebę organizacji pomocy Assistance.
6. Pilot – osoba skierowana przez Centrum Kia Assistance na miejsce Zdarzenia.

III. Przedmiot programu

Przedmiotem Programu jest organizacja pomocy na rzecz Beneficjentów, w przypadku wystąpienia zdarzenia, w czasie podróży Pojazdem objętym Programem.

IV. Zakres terytorialny

Program obejmuje szkody powstałe na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej (dalej RP) oraz w następujących krajach: Andora, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria (z Liechtensteinem), Szwecja, Ukraina, Węgry, Wielka Brytania, Włochy (z San Marino), europejska część Turcji.

V. Zakres świadczeń

1. W przypadku zajścia Zdarzenia objętego Programem na podstawie niniejszych OWP Kia Assistance Beneficjentom przysługują następujące rodzaje świadczeń:
 - a) Pomoc w miejscu Zdarzenia – dojazd pomocy drogowej na miejsce Zdarzenia i naprawa Pojazdu na miejscu Zdarzenia, ograniczona jednakże możliwościami technicznymi lub warunkami gwarancyjnymi Pojazdu, mająca na celu umożliwienie kontynuowania jazdy.
 - b) Holowanie Pojazdu – transport Pojazdu do najbliższej od miejsca Zdarzenia stacji autoryzowanej w sytuacji, gdy naprawa Pojazdu nie może być dokonana na miejscu Zdarzenia lub trwałaby zbyt długo (ponad godzinę od momentu przyjazdu pomocy drogowej na miejsce Zdarzenia), lub gdy unieruchomienie Pojazdu nastąpiło wskutek wypadku drogowego. Świadczenie to zawiera także transport Beneficjentów do autoryzowanej stacji obsługi, do której przewieziony został Pojazd, ewentualnie do hotelu lub w inne miejsce właściwe ze względu na dalsze świadczenia.
 - c) Zabezpieczenie Pojazdu – w przypadku gdy holowanie Pojazdu odbywać się będzie poza godzinami pracy najbliższej miejscu Zdarzenia autoryzowanej stacji obsługi lub w dzień wolny od pracy i z jakichkolwiek przyczyn nie będzie można należyście zabezpieczyć Pojazdu po zajściu Zdarzenia, do czasu otwarcia najbliższej autoryzowanej stacji obsługi zorganizowany zostanie transport Pojazdu na parking strzeżony. Koszty transportu Pojazdu na parking strzeżony oraz z parkingu strzeżonego do autoryzowanej stacji obsługi oraz koszty parkowania Pojazdu pokrywa Centrum Kia Assistance. Koszty transportu Pojazdu pokrywane będą do ich rzeczywistej wysokości, koszty parkowania przez okres maksymalnie 4 dób do wysokości 50 zł za jedną dobę na terenie RP i 30 euro za jedną dobę za granicą.

2. W przypadku gdy, pomimo zrealizowania przez Centrum Kia Assistance świadczenia określonego w ust. 1 pkt. b) powyżej, czasochłonność naprawy Pojazdu w autoryzowanej stacji obsługi uniemożliwia naprawienie Pojazdu do końca dnia, w którym zgłoszono zaistnienie Zdarzenia lub naprawa Pojazdu nie jest możliwa z uwagi na wystąpienie Zdarzenia poza godzinami pracy autoryzowanej stacji obsługi, a przedmiotem naprawy Pojazdu jest usterka objęta gwarancją Producenta Pojazdu, Beneficjentom przysługuje jedno z poniżej przedstawionych świadczeń:

a) Wynajęcie samochodu zastępczego – Centrum Kia Assistance zorganizuje i pokryje koszty organizacji i wynajmu samochodu zastępczego w miarę możliwości tej samej lub zbliżonej klasy co Pojazd, który uległ unieruchomieniu w wyniku Zdarzenia, z uwzględnieniem stanu posiadania najbliższej od miejsca Zdarzenia wypożyczalni samochodów.

Centrum Kia Assistance pokrywa wyłącznie: koszty dostarczenia samochodu zastępczego do miejsca, w którym przebywa Beneficjent do ich rzeczywistej wysokości oraz koszty wynajmu samochodu zastępczego do momentu zakończenia naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż za 3 doby. Centrum Kia Assistance nie pokrywa żadnych innych kosztów związanych z wynajęciem samochodu zastępczego, takich jak: koszty paliwa, opłaty za parkowanie, przejazd autostradami, promy, mandaty karne, koszty zabezpieczenia na pokrycie udziału własnego na wypadek ewentualnych szkód w wynajmowanym samochodzie, opłaty nałożone przez wypożyczalnię z tytułu niezgodnego z umową miejsca zwrotu samochodu itp. Po zakończeniu naprawy Pojazdu, nie dłużej jednak niż za 3 doby, Beneficjent obowiązany jest zwrócić samochód zastępczy w określonym w umowie z wypożyczalnią miejscu w takim samym stanie, w szczególności z tym samym poziomem paliwa, z tym samym wyposażeniem standardowym i dodatkowym w jakim samochód otrzymał.

Koszty odstawienia pojazdu do wypożyczalni ponosi Centrum Kia Assistance (z wyłączeniem transportu pojazdu na zasadzie holowania).

Wynajem samochodu zastępczego odbywa się na warunkach obowiązujących w danej wypożyczalni, które Beneficjent ma obowiązek respektować. Jeżeli wypożyczalnia zażąda zabezpieczenia w postaci gotówki lub okazania karty kredytowej, Beneficjent obowiązany jest dostosować się do takiego wymogu. Beneficjent odpowiada materialnie za uszkodzenia lub zniszczenia samochodu zastępczego, które powstały z jego winy w czasie użytkowania samochodu zastępczego, a nie są objęte ubezpieczeniem auto casco.

b) Hotel – jeżeli Zdarzenie wystąpi w odległości co najmniej 50 km od miejsca zamieszkania albo czasowego pobytu Beneficjenta Centrum Kia Assistance zorganizuje wszystkim osobom podróżującym w Pojeździe nocleg w hotelu trzygwiazdkowym zgodnie ze standardami w danym kraju oraz pokryje koszty hotelu do momentu ukończenia naprawy Pojazdu, lecz nie dłużej niż za 2 doby.

Centrum Kia Assistance pokrywa koszty hotelu do 300 zł za osobodobę na terenie RP i do 100 euro za osobodobę za granicą.

c) Podróż dalsza lub powrotna – jeżeli Beneficjent zdecyduje się na podróż do miejsca zamieszkania lub pobytu lub kontynuowania podróży do miejsca przeznaczenia, Centrum Kia Assistance zorganizuje i pokryje koszty podróży do miejsca zamieszkania (pobytu) lub przejazdu do miejsca przeznaczenia w podróży dla wszystkich podróżujących Pojazdem osób.

Centrum Kia Assistance pokryje koszty transportu dostępnym w danej sytuacji środkiem transportu, tj. pociągiem pierwszej klasy, autobusem lub samochodem do kwoty 300 zł na osobę na terenie RP i 100 euro na osobę za granicą.

3. W przypadku zajścia Zdarzenia, na podstawie niniejszych OWP Kia Assistance Beneficjentom przysługują ponadto następujące świadczenia:

a) Odbiór pojazdu – w przypadku skorzystania przez Beneficjenta ze świadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt. c), Centrum Kia Assistance pokryje uzasadnione i celowe koszty transportu właściciela Pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej do miejsca naprawy Pojazdu w celu jego odbioru, do wysokości 300 zł na terenie RP i 100 euro za granicą.

- b) Pomoc prawna – w przypadku, gdy Zdarzenie miało miejsce za granicą, Centrum Kia Assistance zorganizuje pomoc prawną dla Beneficjentów, jeśli jest ona konieczna z punktu widzenia skutków powstałego Zdarzenia i pozostaje z tym Zdarzeniem w związku przyczynowo–skutkowym. Koszty udzielonych porad prawnych obciążają w całości Beneficjentów, na rzecz których udzielana jest pomoc prawna.
- c) Pomoc finansowa – w przypadku, gdy Zdarzenie ma miejsce za granicą, Centrum Kia Assistance pokryje koszty naprawy Pojazdu za granicą nie objęte odpowiedzialnością Centrum Kia Assistance, pod warunkiem uiszczenia na terenie RP przez Beneficjenta lub osobę upoważnioną przez Beneficjenta kaucji w wysokości równowartości kosztów naprawy. Niezbędne opłaty i prowizje związane z tą operacją obciążają wyłącznie Beneficjenta.
- d) Dostarczenie części zamiennych – jeżeli Zdarzenie miało miejsce za granicą a potrzebnych do naprawy Pojazdu części zamiennych nie będzie można uzyskać za pośrednictwem sieci serwisowej w kraju, w którym wystąpiło Zdarzenie. Centrum Kia Assistance zapewni dostawę tych części zamiennych łącznie ze zorganizowaniem wysyłki, załatwieniem formalności celnych i uregulowaniem kosztów przesyłki poza opłatami celnymi.
- e) Repatriacja Pojazdu – w przypadku, gdy naprawa Pojazdu za granicą trwa powyżej 7 dni roboczych, Centrum Kia Assistance na pisemny wniosek właściciela Pojazdu lub upoważnionej przez niego osoby zorganizuje transport Pojazdu z autoryzowanej stacji obsługi, w której Pojazd jest naprawiany do wskazanej przez właściciela Pojazdu lub upoważnionej przez niego osobę autoryzowanej stacji obsługi na terenie Polski i pokryje koszty do łącznej kwoty 5000 PLN.

VI. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Centrum Kia Assistance jest wolne od odpowiedzialności za Zdarzenia, jeżeli Beneficjent lub osoba, z którą Beneficjent pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym wyrządzili szkodę umyślnie. Jeśli szkoda powstała wskutek rażącego niedbalstwa Beneficjenta, Centrum Kia Assistance jest wolne od odpowiedzialności, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Centrum Kia Assistance nie ponosi również odpowiedzialności za skutki zdarzeń powstałych w wyniku:
 - a) działania siły wyższej, takiej jak: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar, inne klęski żywiołowe,
 - b) warunki atmosferyczne, uwarunkowania terenu lub oficjalne zakazy władz lub właściwych organów porządkowych danego państwa uniemożliwiające dojazd pojazdu pomocy drogowej na miejsce Zdarzenia,
 - c) akty terrorystyczne, działania wojenne, zamieszki społeczne, strajki, blokady dróg, katastrofy ekologiczne,
 - d) nie przeprowadzenia okresowej kontroli, przeglądu technicznego lub konserwacji objętego Programem Pojazdu z koniecznością naniesienia odpowiedniej wzmianki w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.
3. Programem nie są objęte koszty:
 - a) naprawy Pojazdu poza miejscem Zdarzenia (przez warsztat naprawczy),
 - b) naprawy przyczepy holowanej przez Pojazd,
 - c) paliwa i innych płynów eksploatacyjnych,
 - d) części zamiennych użytych do naprawy Pojazdu,
 - e) pożaru Pojazdu spowodowanego przyczyną zewnętrzną,

- f) usterek wyposażenia dodatkowego Pojazdu oraz usterek Pojazdu spowodowanych przez wadliwą pracę tego wyposażenia dodatkowego,
 - g) udziału Pojazdu objętego Programem w rajdach i treningach sportowych,
 - h) szkód powstałych wskutek użycia Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub w celu dokonania czynu zabronionego,
 - i) szkód powstałych wskutek niewłaściwego umieszczenia i przewożenia ładunku (bagażu),
 - j) szkód związanych z uszkodzeniem ładunku bądź utratą zysków w następstwie powstania Zdarzenia,
 - k) wszelkich szkód i kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji wystąpienia Zdarzenia lub organizacji świadczeń określonych w niniejszych OWP Kia Assistance, 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,
 - l) zdarzeń wynikających z uszkodzenia bądź wady fabrycznej przyczepy,
 - m) szkód dotyczących Pojazdu:
 - przerobionego bez zgody Producenta lub,
 - przystosowanego do uczestnictwa w ruchu jako samochód uprzywilejowany, samochód używany do celów specjalnych, a w szczególności:
 - ambulansu lub,
 - karawanu lub,
 - 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.
4. Centrum Kia Assistance jest wolne od odpowiedzialności za Zdarzenia zaszłe przed datą określoną jako początek odpowiedzialności Centrum Kia Assistance w zgłoszeniu Pojazdu do Programu.

VII. Granica odpowiedzialności

1. Strony ustalają iż granica odpowiedzialności wynosi równowartość 10 000 euro dla jednego Zdarzenia objętego Programem w ramach niniejszych OWP Kia Assistance.
2. Wymieniona w ust. 1 kwota stanowi górną granicę odpowiedzialności Centrum Kia Assistance.
3. Przy obliczaniu równowartości w PLN granicy odpowiedzialności określonej w walucie euro przyjmuje się średni kurs wymiany tej waluty na PLN ogłoszony przez NBP w dniu wystąpienia Zdarzenia.

VIII. Czas trwania programu

Program trwa przez okres 3 (trzech) lat i rozpoczyna się z dniem pierwszej rejestracji Pojazdu, uwidocznionej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu. W przypadku zbycia Pojazdu prawa i obowiązki Beneficjenta przechodzą na nowego nabywcę Pojazdu.

IX. Postępowanie w razie zaistnienia Zdarzenia

1. Po zaistnieniu Zdarzenia Beneficjent obowiązany jest:
 - a) zawiadomić niezwłocznie Centrum Kia Assistance o Zdarzeniu i podać wszystkie dane niezbędne do ustalenia zakresu ewentualnej pomocy, w szczególności:
 - swoje imię, nazwisko i adres zamieszkania,
 - datę pierwszej rejestracji Pojazdu,
 - numer identyfikacyjny Pojazdu (VIN),
 - markę i model Pojazdu,
 - numer rejestracyjny Pojazdu,
 - szczegółowy opis Zdarzenia,
 - podać rodzaj niezbędnej pomocy,
 - dokładne położenie Pojazdu i dane ułatwiające jego rozpoznanie,
 - telefon kontaktowy.
 - b) udzielić Pilotowi przybytemu na miejsce Zdarzenia wszelkich niezbędnych pełnomocnictw umożliwiających wykonanie usługi Assistance,
 - c) współdziałać z Centrum Kia Assistance w zakresie niezbędnym do wykonania wszelkich czynności taktycznych po wystąpieniu Zdarzenia oraz
 - d) nie zlecać wykonania świadczeń określonych w § 5 OWP Kia Assistance innym podmiotom niż wskazane przez Centrum Kia Assistance, chyba że Centrum Kia Assistance nie udzieli żadnej pomocy w czasie 2 godzin od chwili dokonania zawiadomienia Centrum Kia Assistance oraz
 - e) podjąć wszelkie czynności mające na celu zmniejszenia rozmiarów szkody, w tym zapewnić bezpieczeństwo ruchu w miejscu Zdarzenia oraz
 - f) udzielić wyjaśnień, dostarczyć dostępne dowody potrzebne do ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
2. Jeżeli nie wykonano któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt. a, b, c, e, f OWP Kia Assistance z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Centrum Kia Assistance jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Obsługa Centrum Kia Assistance odbywać się będzie przy wykorzystaniu linii telefonicznej o numerze: 801 542 542 a także numeru +48 605 542 542.

X. Ustalenie i spełnienie świadczeń

1. W uzasadnionych przypadkach, wyłącznie za zgodą Centrum Kia Assistance, Beneficjent może samodzielnie zorganizować usługi określone w § 5 OWP Kia Assistance, zgodnie z przysługującymi uprawnieniami i pokryć we własnym zakresie ich koszty, jednak nie więcej niż do wysokości kosztów, które zostałyby poniesione, gdyby usługi określone w § 5 OWP Kia Assistance były organizowane przez Centrum Kia Assistance. Warunkiem pokrycia tych kosztów będzie przedstawienie Centrum Kia 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 Zdarzenia.
2. Wnioski o refundację kosztów rzeczywiście poniesionych przez Beneficjenta w przypadku opisanym w pkt. 1 powyżej, Beneficjent zgłasza pisemnie do Centrum Kia Assistance na adres korespondencyjny: Kia Motors Polska Sp. z o.o., ul. Puławska 366, 02-819 Warszawa.

3. Centrum Kia Assistance przekazuje Beneficjentowi decyzję w sprawie wniosku o refundację rzeczywiście poniesionych kosztów w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego wniosku na adres wskazany w pkt. 2 powyżej.
4. Jeżeli Beneficjent nie zgadza się z decyzją odmawiającą zaspokojenia 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 pkt. 2 powyżej żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Centrum Kia Assistance.

XI. Postanowienia końcowe

1. Przy obliczaniu równowartości w PLN kwoty granicy odpowiedzialności, o której mowa w § 7 niniejszych OWP Kia Assistance, określonej w innej walucie niż PLN przyjmuje się średni kurs wymiany tej waluty na PLN ogłoszony przez NBP w dniu wystąpienia Zdarzenia.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszych OWP Kia Assistance mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego.
3. Skargi i zażalenia związane z OWP Kia Assistance Beneficjent może zgłosić bezpośrednio do Centrum Kia Assistance na adres wskazany w § 10 pkt. 2 OWP Kia Assistance.
4. Centrum Kia Assistance jest zobowiązane do zajęcia stanowiska i udzielenia odpowiedzi w sprawach, o których mowa w pkt. 3 powyżej w ciągu 30 dni od dnia wpływu skargi lub zażalenia.
5. Powództwo o roszczenia wynikające z OWP Kia Assistance można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Beneficjenta.

A 2021



POMOC NA DRODZE
801 542 542
Z ZAGRANICY
+48 605 542 542