**Załącznik nr 6 do specyfikacji warunków zamówienia   
- Opis przedmiotu zamówienia dla części 2 zamówienia   
(procedura likwidacji szkód komunikacyjnych)**

1. **Postanowienia ogólne**
2. Zgłoszenie szkody powinno obejmować wszelkie niezbędne informacje do oceny odpowiedzialności odszkodowawczej, rozmiaru szkody, okoliczności jej powstania. Zgłoszenie szkody zawierać będzie następujące informacje:
   1. nazwę Ubezpieczonego,
   2. dokładną datę szkody,
   3. kontakt do osoby w sprawie ewentualnych oględzin,
   4. miejsce szkody,
   5. okoliczności zdarzenia,
   6. przedmiot szkody,
   7. zakres uszkodzeń,
   8. szacunkową wartość szkody, o ile będzie możliwa do określenia,
   9. numer polisy,
   10. dane uszkodzonego pojazdu (numer rejestracyjny, model, marka),
   11. dane uczestnika zdarzenia.
3. Z zastrzeżeniem pkt 4 poniżej, zgłoszenia szkód komunikacyjnych do Ubezpieczyciela będą dokonywane przez pracowników brokera lub Zamawiającego. Zawiadomienie o szkodzie będzie przesyłane drogą elektroniczną   
   na wskazany przez Ubezpieczycial adres e-mail: …
4. Zgłoszenia szkód z tytułu ubezpieczenia assistance (ASS) będą dokonywane poprzez Centrum Alarmowe Ubezpieczyciela.
5. Korespondencja pomiędzy Ubezpieczycielem, a Zamawiającym prowadzona jest za pośrednictwem brokera   
   lub bezpośrednio, według decyzji Zamawiającego.
6. **Likwidacja szkód komunikacyjnych auto-casco (AC)**
7. W szkodzie powstałej w wyniku okoliczności uzasadniających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo, Zamawiający powinien dokonać zgłoszenia zdarzenia do właściwej jednostki Policji i uzyskać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
8. W przypadku dokonania oględzin przez Ubezpieczyciela, to on sporządzi kalkulację kosztów naprawy i przekaże w formie elektronicznej na wskazany adres e-mailowy Zamawiającego w terminie **2 dni** roboczych od dokonania oględzin.
9. Ubezpieczyciel dokona oględzin w miejscu określonym przez Zamawiającego w terminie **2 dni** roboczych od dnia zgłoszenia szkody Ubezpieczycielowi, o ile uszkodzony pojazd znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku niedotrzymania przez Ubezpieczyciela terminu określonego w zdaniu poprzednim, Zamawiający może zlecić rozpoczęcie naprawy uszkodzonego pojazdu. Warunkiem przystąpienia do naprawy jest wykonanie dokumentacji fotograficznej uszkodzonych elementów pojazdu oraz przygotowanie kalkulacji kosztów naprawy. Przygotowana przez Zamawiającego kalkulacja naprawy wymaga akceptacji Ubezpieczyciela.
10. W przypadku ujawnienia nowych okoliczności, między innymi: dodatkowe uszkodzenia, zniszczenia w pojeździe, mających wpływ na zwiększenie rozmiaru szkody, Ubezpieczyciel dokona dodatkowej oceny technicznej   
    w terminie **2 dni** roboczych od zgłoszenia przez warsztat naprawczy lub Zamawiającego Ubezpieczycielowi wniosku (informacji) o ujawnieniu nowych okoliczności. W przypadku niedotrzymania przez Ubezpieczycila terminu określonego w zdaniu poprzednim, Zamawiający może zlecić rozpoczęcie naprawy uszkodzonego pojazdu w rozszerzonym zakresie. Warunkiem przystąpienia do naprawy w tym zakresie jest wykonanie dokumentacji fotograficznej uszkodzonych elementów pojazdu oraz przygotowanie kalkulacji kosztów naprawy. Przygotowana dla Zamawiającego przez warsztat naprawczy kalkulacja naprawy, wymaga akceptacji Ubezpieczyciela.
11. Jeżeli kalkulacja kosztów naprawy została wykonana bez udziału Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel w terminie   
    **2 dni** roboczych od otrzymania kalkulacji kosztów naprawy dokona weryfikacji dokumentu oraz przekaże swoją decyzję na adres e-mail: … i do upoważnionego warsztatu wykonującego usługę naprawy.
12. W przypadku kosztów naprawy, potwierdzonych fakturami, Ubezpieczyciel dokona ich weryfikacji w terminie   
    nie dłuższym niż **7 dni** roboczych od daty otrzymania oraz przekaże swoją decyzję na adres e-mail: … i do upoważnionego warsztatu wykonującego usługę naprawy.
13. Nieprzekazanie przez Ubezpieczyciela decyzji w terminach określonych w pkt. 3-5 powyżej, będzie oznaczało   
    w pełni zaakceptowanie dokumentów przedstawionych przez Zamawiającego.
14. W celu przeprowadzenia likwidacji szkody przez Ubezpieczyciela, Zamawiający przekazuje do Ubezpieczyciela w terminie **14 dni** od zgłoszenia szkody:
    1. w przypadku szkody częściowej i całkowitej:
       1. obustronną kopię dowodu rejestracyjnego z aktualnymi badaniami technicznymi lub zaświadczenie   
          z Policji o zatrzymaniu dowodu,
       2. obustronną kopię prawa jazdy kierującego,
       3. dodatkowo przy szkodach likwidowanych z ubezpieczenia auto-casco (AC), gdzie sprawcą szkody była osoba trzecia, a na miejscu szkody nie interweniowała Policja, kopię oświadczenia sprawcy, dane jego polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) wraz z danym adresowymi i nazwą ubezpieczyciela sprawcy szkody,
    2. w przypadku szkody kradzieżowej pojazdu:
       1. oryginał dowodu rejestracyjnego pojazdu,
       2. oryginał karty pojazdu, jeżeli została wydana przez Wydział Komunikacji,
       3. wszystkie posiadane przez Zamawiającego komplety kluczy do pojazdu (mechaniczne   
          lub elektroniczne) lub pokwitowanie z Policji o zatrzymaniu kluczy od pojazdu,
       4. wszystkie posiadane włączniki systemów zabezpieczeń,
       5. książkę gwarancyjną pojazdu, o ile znajduje się w posiadaniu ubezpieczonego,
       6. potwierdzoną za zgodność kopię faktury zakupu pojazdu,
       7. potwierdzenie zgłoszenia faktu kradzieży pojazdu do jednostki Policji właściwej miejscu kradzieży,
       8. umowę cesji praw do skradzionego pojazdu na rzecz Ubezpieczyciela, według wzoru obowiązującego u Ubezpieczyciela,
       9. decyzję o wyrejestrowaniu pojazdu,
       10. w przypadku kradzieży dodatkowego wyposażenia objętego ochroną ubezpieczeniową, dokument potwierdzający zamontowanie tego wyposażenia w pojeździe, o ile nie stanowi inaczej umowa ubezpieczenia.
    3. w przypadku szkody każdego typu Ubezpieczyciel w uzasadnionych przypadkach może zażądać okazania dodatkowej dokumentacji, w przypadku, gdy jest to niezbędne dla ustalenia odpowiedzialności lub wysokości szkody.
15. Odszkodowania wypłacane będą na konto bankowe właściciela pojazdu, uprawnionego podmiotu wskazanego przez właściciela pojazdu lub upoważnionego warsztatu wykonującego usługę naprawy.
16. W szkodach, które w terminie do **7 dni** od daty zgłoszenia nie mogą być zlikwidowane z powodu nieudokumentowania w całości kosztów należnych za naprawę pojazdu, na konto Zamawiającego lub upoważnionego warsztatu naprawczego Ubezpieczyciel zapłaci bezsporną część odszkodowania w wysokości oferty kosztorysowej, opartej na kalkulacji naprawy zaakceptowanej przez Ubezpieczyciela zgodnie z zawartą umową, bądź przez warsztat naprawczy.
17. W przypadkach, o których mowa w pkt 10 powyżej, Ubezpieczyciel w zawiadomieniu o przyznaniu odszkodowania umieści informację, że końcowe rozliczenie szkody nastąpi po dostarczeniu brakujących faktur.
18. **Samolikwidacja szkód komunikacyjnych auto-casco (AC)**
19. Samolikwidacja szkód obejmuje szkody, których wartość nie przekroczy **5 000 zł** netto. Zamawiający, dokona szacunkowej wyceny szkody, jeżeli szacunek będzie niższy niż **5 000 zł** netto będzie mógł skorzystać   
    z samolikwidacji. Jeżeli szacunek przekroczy **5 000 zł** netto, szkoda będzie likwidowana zgodnie z zapisami pkt 2 powyżej. Ubezpieczyciel nie będzie podważał sposobu szacowania wysokości szkody.
20. Dokumentowanie szkód naprawianych w ramach samolikwidacji:
    1. każdorazowo konieczne jest wykonanie przez Zamawiającego dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać fotografie pojazdu wykonane w sposób umożliwiający jego identyfikację oraz umożliwiający identyfikację ogólnego charakteru powstałego uszkodzenia,
    2. dokumentacja fotograficzna każdorazowo zawiera:
       1. zdjęcia całego pojazdu, z widoczną tablicą rejestracyjną, wykonane po tej samej przekątnej: jedno   
          z przodu, drugie z tyłu pojazdu - ujęcie pierwsze ma obejmować przód i jeden bok, natomiast drugie tył i drugi bok pojazdu,
       2. naklejkę identyfikacyjną z numerem rejestracyjnym, o ile występuje,
       3. pole numerowe z numerem VIN, tabliczka znamionowa,
       4. licznik z widocznym przebiegiem,
       5. ujęcia dokumentujące zakres uszkodzeń,
    3. w przypadku naprawy lub wymiany szyby konieczne jest wykonanie dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać:
       1. w przypadku rozbitej szyby - fotografie rozbitej, uszkodzonej szyby, jej pozostałości, odłamków oraz napisu homologacyjnego, o ile występuje lub jeśli nie jest to możliwe, ze względu na całkowite uszkodzenie, szyby sąsiadującej z rozbitą,
       2. w przypadku pękniętej szyby, odprysku - fotografie uszkodzonej szyby wraz ze zbliżeniem uszkodzenia oraz zbliżeniem napisu homologacyjnego, o ile występuje,
       3. fotografie wymienionej szyby wraz ze zbliżeniem napisu homologacyjnego, o ile występuje,
    4. w przypadku naprawy lub wymiany miski olejowej konieczne jest wykonanie dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać:
       1. fotografie uszkodzonego elementu, w stanie niezdemontowanym,
       2. fotografie uszkodzonego elementu, wykonane w sposób umożliwiający identyfikację charakteru   
          i rozmiaru uszkodzenia,
    5. w przypadku naprawy lub wymiany lusterka zewnętrznego, oświetlenia zewnętrznego, konieczne jest wykonanie dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać:
       1. fotografie uszkodzonego elementu wykonane w sposób umożliwiający jego identyfikacje, wykonanie zbliżenia napisu firmowego oraz identyfikacje charakteru uszkodzenia,
       2. fotografie wymienionego elementu wykonane w sposób umożliwiający jego identyfikacje, wykonanie zbliżenia napisu firmowego,
    6. w przypadku naprawy lub wymiany zamka lub stacyjki konieczne jest wykonanie dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać:
       1. fotografie uszkodzonego elementu wykonane w sposób umożliwiający identyfikację charakteru uszkodzenia,
       2. fotografie uszkodzonych elementów sąsiadujących, np. porysowana karoseria w okolicach zamka, klamka drzwi, listwy ozdobne szyby w sposób umożliwiający identyfikację charakteru uszkodzenia,
       3. fotografie kluczyka służącego do obsługi uszkodzonej wkładki zamka,
    7. w przypadku naprawy szkód powstałych w wyniku kradzieży elementów pojazdu, konieczne jest wykonanie dokumentacji fotograficznej szkody, która powinna zawierać fotografie pojazdu uwidaczniające   
       i umożliwiające stwierdzenie braku skradzionego elementu,
    8. przed dokonaniem naprawy, warsztat dokonujący naprawy pojazdu, zobowiązany jest każdorazowo   
       do sporządzenia kosztorysu naprawy, który powinien uwzględniać szkody wykazane w protokole z miejsca zdarzenia.
21. Postępowanie w przypadku zastosowania procedury samolikwidacji:
    1. w szkodzie powstałej w wyniku okoliczności uzasadniających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo, Zamawiający powinien dokonać zgłoszenia zdarzenia do właściwej jednostki Policji i uzyskać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia,
    2. kosztorys naprawy wraz z fakturą oraz dokumentację fotograficzną szkody sporządzoną zgodnie   
       z warunkami określonymi w niniejszej procedurze Zamawiający zobowiązany jest przekazać Ubezpieczycielowi w terminie nieprzekraczającym **14 dni** roboczych od daty zgłoszenia szkody; dokumentacja fotograficzna powinna być przekazana na wskazany przez Ubezpieczyciela adres e-mail …
22. Ustalenie odpowiedzialności i wypłata odszkodowania za szkody naprawiane w ramach samolikwidacji:
    1. warunkiem koniecznym do wypłaty odszkodowania za szkodę, w stosunku do której zastosowano samolikwidację jest ustalenie odpowiedzialności odszkodowawczej Ubezpieczyciela za przedmiotową szkodę w świetle zawartej umowy,
    2. wypłata odszkodowania następuje na podstawie faktur lub kalkulacji kosztów naprawy sporządzonych   
       w systemie Audatex lub Eurotax lub innym systemie uzgodnionym z Ubezpieczycielem, dokumentujących koszty poniesione przez poszkodowanego, zestawienia kosztów wykonanego przez upoważnionych pracowników ubezpieczonego oraz dokumentacji fotograficznej określającej zakres i rozmiar naprawy; wypłata odszkodowania nastąpi zgodnie z zapisami umowy ubezpieczenia,
    3. w przypadku rezygnacji Zamawiającego z naprawy, odszkodowanie wypłacane będzie na podstawie wyceny kosztorysowej uzgodnionej z Ubezpieczycielem.
23. Do Zamawiającego będzie należała decyzja o sposobie likwidacji szkody.
24. **Postępowanie w razie zdarzenia objętego ubezpieczeniem assistance (ASS)**
25. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego Zamawiający jest zobowiązany:
    1. przedstawić posiadane dowody dotyczące zajścia wypadku ubezpieczeniowego lub poniesionych kosztów,
    2. ułatwić Ubezpieczycielowi lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody,
    3. podać Ubezpieczycielowi następujące informacje:
       1. imię, nazwisko i miejsce zamieszkania osoby wymagającej pomocy (ubezpieczonej) i ewentualnie kierowcy innego pojazdu,
       2. markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu na miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego i zapewnienia właściwej pomocy,
       3. dokładne miejsce zajścia wypadku ubezpieczeniowego i numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o wypadku ubezpieczeniowym,
       4. opis wypadku ubezpieczeniowego,
    4. umożliwić Ubezpieczycielowi weryfikację stanu pojazdu oraz monitorowanie czasu naprawy w warsztacie lub czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, w celu ustalenia okresu wynajmu pojazdu,
    5. w przypadku kradzieży pojazdu okazać Ubezpieczycielowi dokument potwierdzający zgłoszenie tej kradzieży policji.
26. W przypadku, jeżeli pomoc assistance, to jest holowanie, naprawa, usprawnienie pojazdu została zorganizowana z pominięciem Centrum Alarmowego Wykonawcy, Ubezpieczyciel pokryje koszty organizacji tej pomocy dla Zamawiającego pod warunkiem, że niepowiadomienie przez Zamawiającego Centrum Alarmowego Wykonawcy nastąpiło z powodu siły wyższej, np. awaria linii telefonicznej, awaria systemu teleinformatycznego w Centrum Alarmowym Wykonawcy lub pomoc została zorganizowana na polecenie służb specjalistycznych, np. Policji. Ubezpieczyciel pokryje koszty organizacji pomocy assistance, to jest holowania, naprawy, usprawnienia pojazdu, o których mowa w zdaniu poprzednim, o ile koszty te zostaną udokumentowane rachunkami lub fakturami VAT wraz z dowodami ich zapłaty.
27. **Postępowanie w przypadku szkód objętych ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej (OC)**
28. Zamawiający zobowiązany jest na wezwanie Ubezpieczyciela do potwierdzenia szkody, która została zgłoszona do Ubezpieczyciela przez osobę poszkodowaną w wypadku komunikacyjnym.
29. Zamawiający na potwierdzenie zdarzenia przekaże Ubezpieczycielowi posiadaną dokumentację szkody wraz z kopią prawa jazdy pracownika-sprawcy zdarzenia oraz kopię dowodu rejestracyjnego pojazdu, którym dokonano szkody.
30. **Postępowanie w razie zdarzenia objętego ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)**

W razie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest do zawiadomienia o wypadku Ubezpieczyciela oraz dostarczenia dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia.

1. **Likwidacja szkód komunikacyjnych**

Likwidacja szkód komunikacyjnych będzie prowadzona przez następujące osoby do kontaktu:

1. Ubezpieczenie auto-casco (AC): …, tel. +48 …, e-mail: …
2. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW): …, tel. +48 …, e-mail: …