

# Twoja polisa online – najczęściej zadawane pytania

## 1. Jak długo ważna jest moja oferta?

Oferta w kanale online jest ważna maksymalnie **7 dni**. Ważność Twojej oferty została ustalona z Tobą przy przygotowaniu oferty przez Doradcę Ubezpieczeniowego. Informację o ważności oferty znajdziesz w wiadomości e-mail otrzymanej od Doradcy, a także w serwisie internetowym Twoja polisa online, do którego dostęp uzyskasz po kliknięciu w link z wiadomości e-mail.

**Pamiętaj! W niektórych przypadkach oferta jest ważna tylko 1 dzień – np.**

- » wtedy, gdy ubezpieczasz w zakresie Autocasco pojazd, dla którego wymagana jest dokumentacja zdjęciowa pojazdu,
- » gdy kolejnego dnia upływa termin ważności gwarancji producenta, a zawnioskowałeś o przedstawienie oferty na ochronę pogwarancyjną – Car Protect.

## 2. Doradca Ubezpieczeniowy przygotował mi ofertę na dwa produkty: ubezpieczenie komunikacyjne oraz ubezpieczenie ochrony pogwarancyjnej – Car Protect

**Czy mogę kupić tylko jeden z produktów?**

Tak. Do Ciebie należy decyzja, czy zdecydujesz się na zakup obu ofert.

**Czy mogę kupić najpierw jedno ubezpieczenie, a później drugie?**

**Czy mogę skorzystać z różnych metod płatności przy opłaceniu składki za jeden produkt, a później drugi?**

Oferty możesz opłacić oddzielnie lub jednocześnie, w terminie ich ważności, zarówno w sytuacji, gdy oferty mają wspólny termin ważności, jak i wtedy, gdy kończą się w różnym terminie. Skorzystaj z tego samego linku, otrzymanego w wiadomości e-mail od Doradcy Ubezpieczeniowego. Jeśli opłacisz najpierw jedną polisę, to po kolejnym wejściu w link z wiadomości e-mail, po zalogowaniu, zobaczysz zakupioną polisę, a także link do drugiego produktu, którego nie opłaciłeś.

Dodatkowo, na 1 dzień przed końcem ważności oferty wyślemy Ci przypomnienie w wiadomości e-mail oraz SMS dla każdej z ofert osobno.

### Wybrane oferty

 <p>Zakres ryzyk OC, AC, NNW, ASS</p> <p>Opcje dodatkowe Informacja prawna; Ochrona prawna; Ubezpieczenia sztyb; Rozszerzenie ochrony AC na Rosję (część europejska), Białoruś, Ukrainę i Moldawię; Równa droga (8000 zł); Udział własny w szkodzie AC (Wykupiony); Utrzymanie sumy ubezpieczenia (12 miesięcy)</p> <p>Suma ubezpieczenia 100 000 zł</p> <p>Według Brutto</p> <p>Warior Assistance Exclusive <input type="checkbox"/></p> <p>Suma ubezpieczenia NNW 50 000 zł</p> <p>Oferta ważna do 2021-02-09</p> <p>Początek ochrony ubezpieczeniowej 2021-02-03</p> <p>Koniec ochrony ubezpieczeniowej 2022-02-02</p> <p>Zabezpieczenia przeciwkradzieżowe Immobilizer</p> <p>Rodzaj użytkowania pojazdu Rent a car, Przewóz pasażerów za opłatą</p>	 <p>Wariant: Diamentowy</p> <p>Oferta ważna do 2021-02-09</p> <p>Początek ochrony ubezpieczeniowej 2023-02-03</p> <p>Koniec ochrony ubezpieczeniowej 2024-02-02</p> <p>Rodzaj użytkowania pojazdu Rent a car, Przewóz pasażerów za opłatą</p> <p>Data końca gwarancji fabrycznej 2023-02-02</p>
---	---

### 3. W jaki sposób otrzymam polisę?

Polisa jest generowana po zakończonej płatności w serwisie internetowym, z którego możesz ją pobrać od razu po płatności. Polisę wysyłamy również w sposób zaszyfrowany w wiadomości e-mail. Hasło do utworzenia polisy otrzymasz w wiadomości SMS.

### 4. Czy otrzymam jeden dokument polisy, gdy opłacę dwa produkty?

Dla każdego z produktów zostanie wystawiony oddzielny dokument polisowy.

### 5. Czy będę mógł pobrać polisę z serwisu internetowego w późniejszym czasie?

Tak. Dostęp do Twoich zakupionych polis w serwisie *Twoja polisa online* jest aktywny przez 30 dni od opłacenia polisy.

### 6. Czy mogę zmienić zakres ubezpieczenia?

Tak. Zmiana zakresu możliwa jest poprzez kontakt z Twoim Doradcą Ubezpieczeniowym. Dane kontaktowe Doradcy znajdują się w wiadomości e-mail. Po przygotowaniu przez Doradcę nowej oferty, otrzymasz wiadomość z nowym linkiem do oferty.

### 7. Zauważyłem błąd w moich danych w ofercie. Czy mogę je poprawić?

Tak. W tym celu skontaktuj się z Twoim Doradcą Ubezpieczeniowym. Wprowadzi on niezbędne poprawki do Twojej oferty i prześle ponownie link do Twojej oferty.

### 8. Czy mogę odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Tak, umowę ubezpieczenia zawartą na odległość w terminie 30 dni może wypowiedzieć konsument. W pozostałych przypadkach termin na odstąpienie od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość wynosi 7 dni.

## 9. Nie powiodła się płatność za Twoją polisę?

Jeśli status na stronie to „Niepowodzenie płatności”, prosimy o sprawdzenie w pierwszej kolejności statusu transakcji w Twoim banku.



### Niepowodzenie płatności

Niestety nie udało nam się poprawnie zweryfikować Twojej płatności.

Prosimy o sprawdzenie w pierwszej kolejności statusu transakcji w Twoim banku. Jeżeli status transakcji jest pozytywny prosimy o kontakt z nami pod numerem telefonu +48 22 538 74 00 lub kontakt pod adresem e-mail [pomocvwsu@vwfs.com](mailto:pomocvwsu@vwfs.com). Jesteśmy dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00.

**PONÓW PŁATNOŚĆ**

Jeżeli środki zostały pobrane z Twojego konta i posiadasz potwierdzenie płatności, wyślij je na adres [pomocvwsu@vwfs.com](mailto:pomocvwsu@vwfs.com). W tytule wiadomości e-mail podaj nr rejestracyjny oraz „dot. płatności online”.

- » Jeśli okres ochrony polisy zaczyna się w terminie krótszym niż 24h lub konieczne jest wystawienie polisy w krótszym terminie, skontaktuj się z nami pod nr telefonu **+48 22 538 74 00 (czynny pon. – pt. w godz. 8.00 – 18.00)**.
- » Jeśli polisa zaczyna się w terminie dłuższym niż 72h, nasz Konsultant zweryfikuje płatność i będzie monitorował jej status w kolejnych dniach.

Jeżeli środki nie zostały pobrane z Twojego konta w banku, zaś transakcja jest zakończona negatywnie, prosimy o weryfikację w Twoim banku limitów na płatności internetowe i ponowienie płatności lub skorzystanie z innego sposobu płatności, np. PayU.

**Nie znalazłeś odpowiedzi na swoje pytania?**

**Skontaktuj się z nami pod nr tel. +48 22 538 74 00**

**(czynny pon. – pt. w godz. 8.00 – 18.00, opłata zgodna z cennikiem operatora).**

**Życzymy szerokiej drogi z naszą polisą ubezpieczeniową!**  
**Volkswagen Financial Services**



**TWOJA POLISA ONLINE**