ZAŁĄCZNIK NR 1 DO OWU

PROCEDURA ZGŁASZANIA I LIKWIDACJI SZKÓD

z dnia 30.10.2026 r.

1. **ZAKRES**

1. Procedura określa tryb ustalania i zapłaty odszkodowania za uszkodzenie Pojazdu, za które Flovi odpowiada zgodnie z pkt 10 OWU. Procedura nie rozszerza odpowiedzialności Flovi; każda wypłata następuje w granicach limitów i wyłączeń określonych w OWU, Umowie i Warunkach Usługi.

2. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w OWU. Ponadto:

   a) **„Zgłoszenie"** – zgłoszenie szkody zgodne z pkt 2;

   b) **„Kosztorys"** – kalkulacja kosztów naprawy sporządzona dla danego Pojazdu (numer VIN) w systemie Audatex, DAT, Eurotax lub innym systemie eksperckim opartym na danych producenta Pojazdu (technologia naprawy, normatywne czasy pracy, ceny części), według danych aktualnych w dniu jej sporządzenia;

   c) **„Warsztat"** – zakład naprawczy wybrany zgodnie z pkt 4.

2. **ZGŁOSZENIE SZKODY**

1. Klient dokonuje Zgłoszenia w terminie określonym w pkt 10.10 OWU, na Platformie albo na adres e-mail Flovi wskazany w Umowie. Zgłoszenie zawiera:

   a) numer Zlecenia i numer rejestracyjny Pojazdu;

   b) opis uszkodzenia;

   c) zdjęcia uszkodzenia (zbliżenie i ujęcie pozwalające ustalić jego położenie na Pojeździe) z zachowanymi metadanymi (data i godzina);

   d) miejsce, w którym Pojazd można obejrzeć, oraz osobę do kontaktu;

   e) informację, czy Pojazd jest objęty ubezpieczeniem AC i czy szkodę zgłoszono ubezpieczycielowi, a w Opcji B oraz przy Przejeździe Zagranicznym – także nazwę ubezpieczyciela i wysokość udziału własnego oraz dokumenty potwierdzające;

APPENDIX 1 TO THE T&C

PROCEDURE FOR REPORTING AND HANDLING DAMAGE CLAIMS

dated 30.10.2026

1. **SCOPE**

1. The Claims Procedure sets out the rules for determining and paying compensation for damage to the Vehicle for which Flovi is liable under clause 10 of the T&C. The Claims Procedure does not extend Flovi's liability; any payment is made within the limits and exclusions set out in the T&C, the Agreement and the Service Terms.

2. Capitalised terms have the meaning given to them in the T&C. In addition:

   a) **"Damage Notification"** – a notification of damage made in accordance with clause 2;

   b) **"Cost Estimate"** – a calculation of repair costs prepared for the given Vehicle (VIN number) in the Audatex, DAT or Eurotax system or another expert system based on the Vehicle manufacturer's data (repair technology, standard labour times, parts prices), using data current on the date of its preparation;

   c) **"Workshop"** – a repair shop selected in accordance with clause 4.

2. **DAMAGE NOTIFICATION**

1. The Customer makes the Damage Notification within the time limit set out in clause 10.10 of the T&C, on the Platform or to Flovi's e-mail address specified in the Agreement. The Damage Notification contains:

   a) the Order number and the registration number of the Vehicle;

   b) a description of the damage;

   c) photographs of the damage (a close-up and a shot allowing its location on the Vehicle to be determined) with preserved metadata (date and time);

   d) the place where the Vehicle can be inspected and a contact person;

   e) information whether the Vehicle is covered by AC insurance and whether the damage has been reported to the insurer and, under Option B and for an International Relocation, also the name of the insurer and the amount of the deductible, together with supporting documents;

f) informację, czy Pojazd jest objęty gwarancją producenta lub umową leasingu albo finansowania wymagającą naprawy w autoryzowanej stacji obsługi – wraz z dokumentem potwierdzającym;

g) wskazanie podmiotu, na który zostanie wystawiona faktura za naprawę, oraz oświadczenie, czy i w jakim zakresie przysługuje mu prawo do odliczenia podatku VAT od kosztów naprawy.

2. Jeżeli Zgłoszenie jest niekompletne, Flovi wzywa Klienta do jego uzupełnienia w terminie 3 Dni Roboczych od otrzymania Zgłoszenia. Klient uzupełnia Zgłoszenie w terminie 5 Dni Roboczych od wezwania. Terminy wiążące Flovi biegną od dnia otrzymania kompletnego Zgłoszenia. Wezwanie dokonane w formie dokumentowej może zawierać pouczenie, o którym mowa w pkt 9.5; termin określony w pkt 9.5 biegnie wówczas od tego wezwania.

3. **OGLĘDZINY**

1. Klient udostępnia Pojazd do oględzin przez Flovi lub wskazanego przez nią rzeczoznawcę w terminie 5 Dni Roboczych od Zgłoszenia, w miejscu wskazanym w Zgłoszeniu.

2. Klient nie przystępuje do naprawy przed oględzinami, chyba że Flovi zrezygnuje z nich w formie dokumentowej albo nie przeprowadzi ich w terminie 5 Dni Roboczych od udostępnienia Pojazdu. Jeżeli Klient naprawi Pojazd wbrew temu zakazowi, Flovi nie odpowiada za uszkodzenia, których rozmiaru i przyczyny nie można ustalić na podstawie dokumentacji Flovi.

3. Klient zobowiązuje się zorganizować przechowanie części wymienionych w toku naprawy przez 7 dni od zakończenia naprawy i na żądanie Flovi udostępnia je do oględzin.

4. **WARSZTAT I ZAKRES NAPRAWY**

1. Naprawę wykonuje Warsztat wybrany przez Klienta. Koszty naprawy w autoryzowanej stacji obsługi uwzględnia się wyłącznie, jeżeli Pojazd jest objęty gwarancją producenta lub umową leasingu albo finansowania wymagającą takiej naprawy; w pozostałych przypadkach uwzględnia się koszty naprawy według przeciętnych stawek warsztatów niezależnych w miejscu położenia Pojazdu.

f) information whether the Vehicle is covered by a manufacturer's warranty or by a lease or financing agreement requiring repair at an authorised service station – together with a supporting document;

g) an indication of the entity to which the invoice for the repair will be issued and a statement whether and to what extent that entity is entitled to deduct VAT on the repair costs.

2. If the Damage Notification is incomplete, Flovi requests the Customer to complete it within 3 Business Days of receipt of the Damage Notification. The Customer completes the Damage Notification within 5 Business Days of the request. Time limits binding on Flovi run from the date of receipt of a complete Damage Notification. A request made in documentary form may include the information referred to in clause 9.5; the time limit set out in clause 9.5 then runs from that request.

3. **INSPECTION**

1. The Customer makes the Vehicle available for inspection by Flovi or by an expert designated by Flovi within 5 Business Days of the Damage Notification, at the place specified in the Damage Notification.

2. The Customer does not start the repair before the inspection, unless Flovi waives the inspection in documentary form or fails to carry it out within 5 Business Days of the Vehicle being made available. If the Customer repairs the Vehicle in breach of this prohibition, Flovi is not liable for damage whose extent and cause cannot be determined on the basis of Flovi's documentation.

3. The Customer undertakes to arrange for the storage of the parts replaced during the repair for 7 days after the completion of the repair and, at Flovi's request, makes them available for inspection.

4. **WORKSHOP AND SCOPE OF REPAIR**

1. The repair is carried out by a Workshop selected by the Customer. The costs of repair at an authorised service station are taken into account only if the Vehicle is covered by a manufacturer's warranty or by a lease or financing agreement requiring such repair; in other cases, the costs of repair are taken into account at the average rates of independent workshops in the place where the Vehicle is located.

2. Celem naprawy jest przywrócenie Pojazdu do stanu udokumentowanego w Protokole Odbioru, z użyciem części o jakości nie niższej niż części zamontowane w Pojeździe w chwili zdarzenia.

3. Na wniosek Klienta Flovi wskazuje warsztat ze swojej sieci partnerskiej. Umowę o naprawę Klient zawiera z tym warsztatem; Flovi płaci odszkodowanie bezpośrednio temu Warsztatowi, na co Klient, składając wniosek, wyraża zgodę (pkt 9.2), i nie odpowiada za wykonanie naprawy. W takim przypadku Flovi akceptuje Kosztorys albo przedstawia kontrkosztorys w terminie 5 Dni Roboczych od jego otrzymania.

5. **TRYB UPROSZCZONY – SZKODY DO 1.500 PLN NETTO**

1. Jeżeli koszt naprawy według wyceny Warsztatu nie przekracza 1.500 PLN netto, Klient przesyła wycenę wraz ze Zgłoszeniem. Flovi akceptuje wycenę albo wszczyna tryb standardowy w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania kompletnego Zgłoszenia. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza akceptację wyceny wyłącznie co do zakresu i kosztu naprawy; nie stanowi uznania odpowiedzialności Flovi ani jej zakresu. Pkt 3 stosuje się.

6. **TRYB STANDARDOWY**

1. W pozostałych przypadkach Klient przedstawia Kosztorys sporządzony przez Warsztat. Flovi może zweryfikować Kosztorys, w tym zlecić sporządzenie kontrkosztorysu spełniającego wymogi określone dla Kosztorysu. Flovi akceptuje Kosztorys albo przedstawia kontrkosztorys w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło ostatnie z następujących zdarzeń: otrzymanie Kosztorysu, otrzymanie kompletnego Zgłoszenia, udostępnienie Pojazdu do oględzin. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza akceptację Kosztorysu wyłącznie co do zakresu i kosztu naprawy; nie stanowi uznania odpowiedzialności Flovi ani jej zakresu. Po oględzinach Klient może przystąpić do naprawy przed akceptacją Kosztorysu; Flovi pokrywa wówczas koszt naprawy w zakresie i wysokości ustalonych zgodnie z Procedurą.

2. The purpose of the repair is to restore the Vehicle to the condition documented in the Pick-up Report, using parts of a quality not lower than that of the parts fitted in the Vehicle at the time of the incident.

3. At the Customer's request, Flovi indicates a workshop from its partner network. The Customer concludes the repair contract with that workshop; Flovi pays the compensation directly to that Workshop, to which the Customer consents by making the request (clause 9.2), and is not liable for the performance of the repair. In such a case, Flovi accepts the Cost Estimate or presents a counter-estimate within 5 Business Days of its receipt.

5. **SIMPLIFIED PROCEDURE – DAMAGE UP TO PLN 1,500 NET**

1. If the cost of repair according to the Workshop's quotation does not exceed PLN 1,500 net, the Customer submits the quotation together with the Damage Notification. Flovi accepts the quotation or initiates the standard procedure within 5 Business Days of receipt of a complete Damage Notification. Failure to respond within this time limit constitutes acceptance of the quotation solely as regards the scope and cost of the repair; it does not constitute an acknowledgement of Flovi's liability or its extent. Clause 3 applies.

6. **STANDARD PROCEDURE**

1. In other cases, the Customer presents a Cost Estimate prepared by the Workshop. Flovi may verify the Cost Estimate, including by commissioning a counter-estimate meeting the requirements set for the Cost Estimate. Flovi accepts the Cost Estimate or presents a counter-estimate within 14 days of the date on which the last of the following events occurred: receipt of the Cost Estimate, receipt of a complete Damage Notification, the Vehicle being made available for inspection. Failure to respond within this time limit constitutes acceptance of the Cost Estimate solely as regards the scope and cost of the repair; it does not constitute an acknowledgement of Flovi's liability or its extent. After the inspection, the Customer may start the repair before the Cost Estimate is accepted; Flovi then covers the cost of the repair to the extent and in the amount determined in accordance with the Claims Procedure.

2. Flovi może zlecić rzeczoznawcy ustalenie przyczyny i zakresu uszkodzeń oraz kosztu naprawy; Flovi akceptuje wówczas Kosztorys albo przedstawia kontrkosztorys w terminie 14 dni od otrzymania opinii rzeczoznawcy, nie później jednak niż w terminie 30 dni od otrzymania Kosztorysu.

3. Jeżeli kwota według Kosztorysu przekracza kwotę według kontrkosztorysu o więcej niż 20% tej kwoty lub o więcej niż 3.000 PLN netto, Strony w terminie 5 Dni Roboczych od doręczenia Klientowi kontrkosztorysu wspólnie wybierają niezależnego rzeczoznawcę samochodowego z listy biegłych sądowych prowadzonej przez sąd okręgowy właściwy dla miejsca położenia Pojazdu, a gdy Pojazd znajduje się poza Rzecząpospolitą Polską – przez Sąd Okręgowy w Warszawie. W braku porozumienia rzeczoznawcę z tej listy wyznacza Flovi; Klient może zgłosić uzasadnione zastrzeżenia co do jego bezstronności w terminie 3 Dni Roboczych od zawiadomienia o wyznaczeniu, a Flovi wyznacza wówczas innego rzeczoznawcę z tej samej listy. Opinia rzeczoznawcy wiąże Strony co do przyczyny i zakresu uszkodzeń oraz kosztu naprawy, chyba że jest oczywiście błędna, niepełna, wewnętrznie sprzeczna albo sporządzona z naruszeniem Procedury. Koszt opinii ponosi Strona, której kalkulacja odbiegała w większym stopniu od opinii.

4. Jeżeli różnica nie przekracza żadnego z tych progów, podstawą rozliczenia jest kwota według kontrkosztorysu, chyba że Strony uzgodnią inaczej.

7. **SZKODA CAŁKOWITA**

1. Szkoda całkowita zachodzi, jeżeli koszt naprawy ustalony zgodnie z Procedurą przekracza 70% wartości rynkowej Pojazdu bezpośrednio przed szkodą.

2. Flovi may commission an expert to determine the cause and extent of the damage and the cost of the repair; in such a case Flovi accepts the Cost Estimate or presents a counter-estimate within 14 days of receipt of the expert opinion, but no later than within 30 days of receipt of the Cost Estimate.

3. If the amount under the Cost Estimate exceeds the amount under the counter-estimate by more than 20% of that amount or by more than PLN 3,000 net, the Parties jointly select, within 5 Business Days of delivery of the counter-estimate to the Customer, an independent motor vehicle expert from the list of court experts kept by the regional court having jurisdiction over the place where the Vehicle is located or, where the Vehicle is located outside the Republic of Poland, by the Regional Court in Warsaw. Failing agreement, the expert from that list is appointed by Flovi; the Customer may raise justified objections as to the expert's impartiality within 3 Business Days of being notified of the appointment, in which case Flovi appoints another expert from the same list. The expert opinion is binding on the Parties as regards the cause and extent of the damage and the cost of the repair, unless it is manifestly erroneous, incomplete, internally inconsistent or prepared in breach of the Claims Procedure. The cost of the opinion is borne by the Party whose calculation deviated further from the opinion.

4. If the difference does not exceed either of these thresholds, the amount under the counter-estimate forms the basis of the settlement, unless the Parties agree otherwise.

7. **TOTAL LOSS**

1. A total loss occurs if the cost of repair determined in accordance with the Claims Procedure exceeds 70% of the market value of the Vehicle immediately before the damage.

2. W razie szkody całkowitej odszkodowanie równa się różnicy między wartością rynkową Pojazdu bezpośrednio przed szkodą (a nie ceną jego zakupu ani sumą ubezpieczenia) a wartością Pojazdu w stanie uszkodzonym. Wartości te ustala rzeczoznawca wybrany przez Flovi na podstawie systemu Info-Ekspert, Eurotax lub równoważnego; Flovi przekazuje Klientowi jego wycenę. Klient może w terminie 7 Dni Roboczych od jej otrzymania przedstawić wycenę sporządzoną przez rzeczoznawcę samochodowego. Jeżeli kwota odszkodowania według wyceny Klienta przekracza kwotę według wyceny Flovi o więcej niż 20% tej kwoty lub o więcej niż 3.000 PLN netto, stosuje się pkt 6.3, przy czym wycena Klienta zastępuje Kosztorys, a wycena Flovi – kontrkosztorys, a termin na wybór rzeczoznawcy liczy się od przedstawienia przez Klienta jego wyceny; w pozostałych przypadkach podstawą rozliczenia jest wycena Flovi. Pojazd w stanie uszkodzonym pozostaje własnością Klienta; Flovi nie nabywa go ani nie pośredniczy w jego zbyciu.

2. In the event of a total loss, the compensation equals the difference between the market value of the Vehicle immediately before the damage (and not its purchase price or the sum insured) and the value of the Vehicle in its damaged condition. These values are determined by an expert selected by Flovi on the basis of the Info-Ekspert or Eurotax system or an equivalent system; Flovi provides the Customer with the expert's valuation. Within 7 Business Days of its receipt, the Customer may present a valuation prepared by a motor vehicle expert. If the amount of compensation according to the Customer's valuation exceeds the amount according to Flovi's valuation by more than 20% of that amount or by more than PLN 3,000 net, clause 6.3 applies, with the Customer's valuation taking the place of the Cost Estimate and Flovi's valuation taking the place of the counter-estimate and the time limit for selecting the expert running from the presentation of the Customer's valuation; in other cases, Flovi's valuation forms the basis of the settlement. The Vehicle in its damaged condition remains the property of the Customer; Flovi does not acquire it or act as an intermediary in its sale.

8. POJAZDY OBJĘTE AC (OPCJA B I PRZEJAZD ZAGRANICZNY)

1. W Opcji B oraz przy Przejeździe Zagranicznym, jeżeli Pojazd jest objęty ubezpieczeniem AC, Klient zgłasza szkodę ubezpieczycielowi niezwłocznie, nie później niż w terminie wymaganym przez warunki ubezpieczenia, i informuje Flovi o przebiegu likwidacji. Flovi zwraca Klientowi udział własny po przedstawieniu decyzji ubezpieczyciela o wypłacie odszkodowania, w granicach pkt 10.6 lit. b) OWU.

2. Jeżeli koszt naprawy nie przekracza udziału własnego, Pojazd nie jest objęty AC albo ubezpieczyciel odmówił wypłaty, stosuje się pkt 2–7.

8. VEHICLES COVERED BY AC INSURANCE (OPTION B AND INTERNATIONAL RELOCATION)

1. Under Option B and for an International Relocation, if the Vehicle is covered by AC insurance, the Customer reports the damage to the insurer promptly, but no later than within the time limit required by the insurance terms, and keeps Flovi informed of the progress of the claim. Flovi reimburses the Customer for the deductible upon presentation of the insurer's decision on the payment of compensation, within the limits of clause 10.6 b) of the T&C.

2. If the cost of repair does not exceed the deductible, the Vehicle is not covered by AC insurance or the insurer has refused to pay, clauses 2–7 apply.

9. ROZLICZENIE I ZAMKNIĘCIE SZKODY

1. Flovi płaci odszkodowanie w terminie 14 dni od doręczenia noty obciążeniowej Klienta wraz z:

   a) przy naprawie – fakturą Warsztatu za naprawę w zakresie zaakceptowanym zgodnie z Procedurą;

   b) przy szkodzie całkowitej – wyceną ustaloną zgodnie z pkt 7.2;

   c) przy zwrocie udziału własnego – decyzją ubezpieczyciela.

9. SETTLEMENT AND CLOSING OF THE CLAIM

1. Flovi pays the compensation within 14 days of delivery of the Customer's debit note together with:

   a) in the case of repair – the Workshop's invoice for the repair to the extent accepted in accordance with the Claims Procedure;

   b) in the case of a total loss – the valuation determined in accordance with clause 7.2;

   c) in the case of reimbursement of the deductible – the insurer's decision.

2. Za zgodą Klienta Flovi może zapłacić odszkodowanie bezpośrednio Warsztatowi. Flovi nie jest stroną umowy o naprawę, a faktury za naprawę nie wystawia się na Flovi.

3. Podatek VAT uwzględnia się w odszkodowaniu wyłącznie w zakresie, w jakim podmiotowi, na który wystawiono fakturę za naprawę (a przy szkodzie całkowitej – Klientowi), nie przysługuje prawo do jego odliczenia, zgodnie z oświadczeniem, o którym mowa w pkt 2.1 lit. g); przy częściowym prawie do odliczenia (np. 50%) – w nieodliczanej części.

4. Zapłata kwoty ustalonej zgodnie z Procedurą wyczerpuje odpowiedzialność Flovi z tytułu danej szkody. Jeżeli Klient nie zgłosi zastrzeżeń do rozliczenia w formie dokumentowej w terminie 14 dni od zapłaty, rozliczenie uważa się za potwierdzone przez Klienta.

5. Jeżeli Klient nie wykona czynności wymaganej Procedurą (uzupełnienie Zgłoszenia, udostępnienie Pojazdu, przedstawienie Kosztorysu lub faktury) w terminie 90 dni od wezwania Flovi w formie dokumentowej, wskazującego brakujące czynności lub dokumenty i zawierającego pouczenie o skutkach bezczynności, roszczenie Klienta z tytułu danej szkody wygasa. Jeżeli wygaśnięcie roszczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, okazałoby się z jakiejkolwiek przyczyny nieskuteczne, Flovi może zakończyć postępowanie likwidacyjne, zawiadamiając o tym Klienta w formie dokumentowej; Klient nie może wówczas powoływać się na okoliczności, których ustalenie uniemożliwiła jego bezczynność.

6. Klient nie otrzymuje zwrotu kosztów własnych związanych z likwidacją szkody, w szczególności kosztów transportu Pojazdu do Warsztatu i opinii zleconych przez Klienta, z wyjątkiem kosztów opinii rzeczoznawcy rozliczanych zgodnie z pkt 6.3.

2. With the Customer's consent, Flovi may pay the compensation directly to the Workshop. Flovi is not a party to the repair contract, and the invoice for the repair is not issued to Flovi.

3. VAT is taken into account in the compensation only to the extent that the entity to which the invoice for the repair was issued (and in the case of a total loss – the Customer) is not entitled to deduct it, in accordance with the statement referred to in clause 2.1 g); where there is a partial right to deduct (e.g. 50%) – in the non-deductible part.

4. Payment of the amount determined in accordance with the Claims Procedure exhausts Flovi's liability for the given damage. If the Customer does not raise objections to the settlement in documentary form within 14 days of payment, the settlement is deemed confirmed by the Customer.

5. If the Customer fails to perform an action required under the Claims Procedure (completing the Damage Notification, making the Vehicle available, presenting the Cost Estimate or invoice) within 90 days of Flovi's request made in documentary form, specifying the missing actions or documents and informing the Customer of the consequences of inaction, the Customer's claim for the given damage expires. If the expiry of the claim referred to in the preceding sentence proves ineffective for any reason, Flovi may close the claims handling procedure by notifying the Customer thereof in documentary form; the Customer may not then rely on circumstances that could not be established due to its inaction.

6. The Customer is not reimbursed for its own costs related to the handling of the claim, in particular the costs of transporting the Vehicle to the Workshop and of opinions commissioned by the Customer, except for the costs of the expert opinion settled in accordance with clause 6.3.