



Find your *more*

POMOC DROGOWA MG MOTOR

Warunki programu Assistance

Opublikowano: 22.12.2025 r.

Usługi w przypadku awarii dostępne za pośrednictwem MG Motor Assistance są świadczone zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie.

Usługa MG Motor Assistance jest dostępna wyłącznie w związku z pojazdem MG, którego dotyczy.

SPIS TREŚCI

1. WARUNKI	2
2. NUMERY TELEFONÓW	2
3. WPROWADZENIE	2
3.1. WYMAGANIA I POTRZEBY	2
4. DEFINICJE	3
5. USŁUGA POMOCY DROGOWEJ	4
5.1. ZDARZENIA OBJĘTE USŁUGĄ	4
5.2. ZDARZENIA WYŁĄCZONE/NIEOBJĘTE USŁUGAMI	4
5.3. OPIS USŁUG	5
HARMONOGRAM 1. OBSZAR OBJĘCIA ŚWIADCZENIAMI	6
HARMONOGRAM 2: ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ	7

1. WARUNKI

Niniejsze warunki dotyczą pojazdu zakupionego przez użytkownika i spełniającego wymogi programu MG Motor Assistance. Niniejsza broszura określa warunki MG Motor Assistance. Ochronę zapewnia ARC Europe za pośrednictwem swojej europejskiej sieci.

2. NUMERY TELEFONÓW

W razie potrzeby wystarczy wybrać bezpłatny numer powiązany z krajem rejestracji pojazdu.

Kraj	Numer telefonu
Austria	+43 (0) 1 798 1010
Belgia	+32 2 286 3639
Chorwacja	+385 1 4693 771
Dania	+45 7010 9060
Estonia	+372 6979726
Finlandia	+358 97 258 4436
Francja	+33 4 81 92 36 34
Holandia	+31 592 390 094
Islandia	+354 522 4600
Litwa	+370 52104426
Luksemburg	+352 25 36 36 403
Łotwa	+371 66047257
Niemcy	+49 89 7676 1719
Norwegia	+47 2222 2715
Polska	+48 600 222 129
Portugalia	+351 21 093 39 55
Włochy	+39 02 6616 5007

3. WPROWADZENIE

Pomoc drogowa MG Motor zapewnia ochronę uprawnionego pojazdu niezależnie od tego, kto nim kieruje, pod warunkiem, że pojazd znajduje się w określonych granicach (patrz: definicja pojazdu w odniesieniu do ograniczeń).

Pomoc drogowa MG działa od daty pierwszej rejestracji przez okres 12 miesięcy.

Ochrona może zostać przedłużona do 7 lat, odnawiana jest wtedy każdorazowo po 12 miesiącach od ostatniego przeglądu przeprowadzonego przez oficjalny serwis MG Motor, w okresie obowiązywania Planu Serwisowego dla aut marki MG zgodnie z opisem w lokalnej ofercie serwisowej. Rozszerzenie programu jest bezpłatne.

3.1. WYMAGANIA I POTRZEBY

Pomoc drogowa MG została zaplanowana tak, aby niezależnie od tego, kto jest kierowcą pojazdu MG, można było udzielić pomocy w przypadku awarii, zarówno gdy miała ona miejsce w domu, poza nim lub w Europie (patrz: załącznik 1 – Geograficzny obszar dostępności usługi) przez odholowanie pojazdu do lokalnego autoryzowanego serwisu MG. Jeśli nie można zorganizować szybkiej lokalnej naprawy, gwarantuje wynajem samochodu, zakwaterowanie w hotelu lub pokrycie kosztów transportu publicznego celem kontynuowania podróży.

4. DEFINICJE

- *Geograficzny obszar dostępności usługi*: oznacza obszar geograficzny w granicach wymienionych krajów, na którym beneficjenci są uprawnieni do uzyskania usług na mocy niniejszego dokumentu warunków.
- *Beneficjent*: oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która jest uprawniona do uzyskania dostępu do usług.
- *Awaria*: oznacza awarię pojazdu, mechaniczną lub elektryczną, która prowadzi do unieruchomienia pojazdu lub czyni jazdę niebezpieczną, lub niezgodną z prawem.
- *Dni robocze*: od poniedziałku do piątku.
- *Godziny pracy*: oznaczają godziny od 9.00 do 17.00 czasu środkowoeuropejskiego w dowolnym dniu roboczym.
- *CET*: oznacza czas środkowoeuropejski.
- *Kierowca*: oznacza osobę kierującą pojazdem w chwili zdarzenia.
- *Okres usługi*: oznacza dla każdego pojazdu klienta znajdującego się na liście pojazdów uprawnionych czas, w którym dany pojazd klienta jest uprawniony do korzystania z usług.
- *Uprawnione pojazdy*: oznaczają pojazdy w odpowiednich okresach uprawnienia.
- *Data wejścia w życie*: oznacza 1-01-2021.
- *Straty finansowe*: oznaczają stratę pieniężną wynikającą ze szkody.
- *Pomoc przez telefon*: oznacza telefoniczne przekazanie beneficjentowi instrukcji przez agenta centrum obsługi telefonicznej w celu umożliwienia bezpiecznego kontynuowania podróży, bez wysyłania pomocy drogowej.
- *Zdarzenie*: oznacza zdarzenie prowadzące do żądania świadczenia usług.
- *Połączenie informacyjne*: oznacza udzielanie beneficjentowi ogólnych informacji (treść programu pomocy, sieć dealerów itp.) przez telefon (bez wdrażania usługi).
- *Rynek*: oznacza rynek sprzedaży i/lub świadczenia (dowolnych) Usług na danym obszarze geograficznym.
- *Wyciągnięcie spoza drogi*: oznacza każdą czynność polegającą na powrocie na drogę pojazdu silnikowego, który został przemieszczony poza drogę, w przypadku gdy wspomniany pojazd nie może powrócić na drogę wyłącznie za pomocą energii dostarczanej przez jego własny silnik.
- *(Częściowa) kradzież*: oznacza nieuprawnione użycie lub przywłaszczenie pojazdu, lub jakichkolwiek jego części prowadzące do natychmiastowego unieruchomienia pojazdu, lub czyniące jazdę nim niebezpieczną, lub niezgodną z prawem.
- *Osoba*: oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej (niezależnie od tego, czy posiada odrębną osobowość prawną).
- *Dane osobowe*: oznaczają wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (podmiotu danych).
- *Harmonogram*: oznacza dowolny z dokumentów załączonych do niniejszych warunków.
- *Błąd pilotażu*: oznacza awarię pojazdu spowodowaną przez kierowcę i prowadzącą albo do natychmiastowego unieruchomienia pojazdu, albo powodującą, że jego prowadzenie jest niebezpieczne lub niezgodne z prawem. Wypadki nie są uznawane za wypadki w formie samouszkodzenia.
- *Usługi*: oznaczają usługi opisane w rozdziale
- *Próba kradzieży*: oznacza nieudaną próbę kradzieży prowadzącą do natychmiastowego unieruchomienia pojazdu lub czyniącą jazdę nim niebezpieczną lub nielegalną.
- *Usługi holowania*: oznaczają przemieszczenie z i do określonych lokalizacji pojazdu, który w wyniku usterki lub uszkodzenia został pozbawiony własnego napędu, lub jazda nim mogłaby być niebezpieczna.
- *Przyczepa*: oznacza każdy pojazd na kołach bez własnego napędu, który został zaprojektowany i skonstruowany do holowania lub ciągnięcia przez inny pojazd.
- *Wandalizm*: oznacza umyślne uszkodzenie pojazdu przez osobę trzecią skutkujące fizycznym



unieruchomieniem pojazdu lub powodujące, że prowadzenie pojazdu jest niebezpieczne, lub niezgodne z prawem.

- *Pojazd*: oznacza każdy legalnie dopuszczony do ruchu drogowego pojazd silnikowy sprzedawany lub użytkowany przez beneficjentów o następujących cechach:
 - a) ma nie więcej niż 9 miejsc pasażerskich
 - b) nie jest dłuższy niż 6,5 m
 - c) nie waży więcej niż 3500 kg, ma maksymalną szerokość 2,55 m i maksymalną wysokość 3,2 m.
- *Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN)*: oznacza numer identyfikacyjny pojazdu, który:
 - a) wskazano w dokumentacji rejestracyjnej odnoszącej się do pojazdu
 - b) jest przymocowany do lub wybity na podwoziu/nadwoziu.
- *Serwis 365-366/24/7*: oznacza usługę dostępną 365 lub 366 dni w roku, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

5. USŁUGA POMOCY DROGOWEJ

5.1. ZDARZENIA OBJĘTE USŁUGĄ

Usługa świadczona przez firmę ARC Europe – w Polsce przez lokalny oddział ARC Europe Polska, a w Europie przez Sieć ARC Europe – rozpoczyna się, gdy uprawniony pojazd MG zostanie unieruchomiony z powodu:

- awarii technicznej,
- awarii mechanicznej.

Po awarii uprawnionego pojazdu ARC Europe będzie dążyć do dokonania naprawy w miejscu zdarzenia, lub w pierwszym bezpiecznym miejscu od miejsca zdarzenia, jeśli w uzasadnionej opinii patrolu, lub wyznaczonego agenta, można to wykonać w rozsądnym czasie.

Jeśli mechanik mobilny lub wyznaczony agent nie mogą naprawić uprawnionego pojazdu w rozsądnym czasie, zostanie on zabrany do najbliższego Partnera Serwisowego MG.

W takim przypadku upoważniony kierowca jest odpowiedzialny za poinstruowanie mechanika w kwestii wykonania wymaganych napraw. Wszelkie umowy dotyczące napraw będą zawierane pomiędzy upoważnionym kierowcą a podmiotem zajmującym się naprawami, a upoważniony kierowca będzie zobowiązany do zapłaty za naprawę, jeżeli nie jest ona objęta gwarancją MG Motor. ARC Europe Polska nie gwarantuje, ani że jakiegokolwiek odholowanie do odpowiedniego autoryzowanego partnera serwisowego MG Motor nastąpi w godzinach otwarcia warsztatu, ani że warsztat będzie natychmiast miał możliwość dokonania wymaganej naprawy.

Po przemieszczeniu uprawnionego pojazdu, lub przeprowadzeniu tymczasowej naprawy na miejscu, koszty wszelkich kolejnych napraw nie będą pokrywane przez pomoc drogową MG Motor. Szczegółowe informacje na temat napraw objętych gwarancją można znaleźć w gwarancji pojazdu.

5.2. ZDARZENIA WYŁĄCZONE/NIEOBJĘTE USŁUGAMI

MG Motor zwraca się do ARC Europe i powiązanych z nią platform o nieświadczanie usług pomocy w następujących sytuacjach, takich jak:

- wypadek drogowy, w którym pojazd został unieruchomiony
- próba kradzieży w przypadku unieruchomienia pojazdu
- wandalizm, w wyniku którego pojazd został unieruchomiony
- kradzież (pojazd został skradziony)

- pożar
- szkody spowodowane w wyniku błędu pilotażu
- samodzielne skierowanie pojazdu do Autoryzowanego Warsztatu MG Motor (pojazdy nie są w takich wypadkach uprawnione do korzystania z usług pomocy drogowej).

Ponadto:

- Pomoc drogowa nie obejmuje żadnych dodatkowych kosztów transportu lub innych kosztów, które Upoważniony kierowca może ponieść w wyniku holowania Uprawnionego pojazdu lub w inny sposób. ARC Europe nie pokrywa żadnych kosztów pasażerów, którzy nie towarzyszą Uprawnionemu pojazdowi podczas jego naprawy lub holowania.
- Awaria lub wypadek z udziałem policji, służby autostradowej lub innej służby ratunkowej do czasu autoryzacji przez odpowiednie służby usunięcia uprawnionego pojazdu. Jeżeli policja lub służby ratunkowe nalegają na niezwłoczne usunięcie pojazdu przez stronę trzecią, koszt tej operacji musi zostać poniesiony przez upoważnionego kierowcę.
- Druga lub kolejna naprawa lub holowanie po naprawie lub holowaniu uprawnionego pojazdu, dla jednego zdarzenia, nienaprawionego w autoryzowanym serwisie marki MG.
- Sprawy wyłączone na mocy Ogólnych Warunków Pomocy Drogowej MG Motor.

Szczegółowa lista pozycji objętych świadczeniami i wyłączonych znajduje się w Załączniku 2 – Elementy objęte obsługą

5.3. OPIS USŁUG

ARC Europe Polska zapewnia pomoc drogową i związane z nią usługi (pomoc przez telefon, holowanie – patrz 5: definicje, naprawa na miejscu, taxi, pojazd zastępczy, hotel, transport nienaprawionego pojazdu, odbiór naprawionego pojazdu, repatriacja rozumiana tutaj jako transport pojazdu z zagranicznego autoryzowanego serwisu MG do macierzystego serwisu MG).

Zakres i ograniczenia usług

Dodatkowe świadczenia <i>Usługi opisane (A, D) (E, F) poniżej nie mogą być łączone</i>	
POJAZD ZASTĘPCZY (A)	Diagnoza lub naprawa niemożliwa w ciągu 4 godzin – pojazd zastępczy na maksymalnie 7 dni kalendarzowych. Zdarzenia krajowe: dostawa/odbiór – pokrywane do wysokości kosztów świadczenia „Taxi”. Odbiór międzynarodowy: maksymalnie do 1000 EUR (z VAT).
HOTEL (B)	Unieruchomienie >50 km od domu, diagnoza lub naprawa niemożliwa do realizacji w ciągu tego samego dnia kalendarzowego – zakwaterowanie na 3 noce w hotelu maksymalnie do kategorii 3* (ze śniadaniem).
TAXI (C)	W razie potrzeby: koszty taksówki celem odbioru i zwrotu samochodu zastępczego lub koszty taksówki za jedną podróż do najbliższej stacji kolejowej (lotniska, hotelu) są pokrywane do wysokości 80 EUR (z VAT).
PODRÓŻ (D)	Unieruchomienie >50 km od domu, diagnoza lub naprawa niemożliwe w ciągu 4 godzin – bilet kolejowy (do 400 EUR z VAT) lub bilet lotniczy (klasa ekonomiczna), jeśli podróż trwa dłużej niż 6 godzin – dopuszczalna kwota 400 EUR (z VAT) na osobę i na zdarzenie.



ODBIÓR NAPRAWIONEGO POJAZDU (E)	Po naprawie beneficjentowi zostanie zaoferowany transport (przy odległości >50 km od domu, z maksymalnym limitem na świadczenie do 1500 EUR z VAT): bilet kolejowy (I klasa) lub bilet lotniczy, jeśli podróż trwa dłużej niż 6 godzin (klasa ekonomiczna).
TRANSPORT NIENAPRAWIONEGO POJAZDU (F)	W przypadku naprawy trwającej powyżej 3 dni dostawca usług pomocy drogowej zorganizuje repatriację (sprowadzenie) samochodu rozumianą jako transport pojazdu z zagranicznego serwisu (do którego trafił pojazd w wyniku holowania) do macierzystego serwisu MG w Polsce. Maksymalny limit na świadczenie wynosi 1500 EUR (z VAT). Repatriacja będzie obejmować samochód, ale dostawca usług pomocy drogowej nie będzie odpowiedzialny za obsługę ładunku, np. maszyn, zwierząt, świeżych produktów, przyczep itp.

HARMONOGRAM 1. OBSZAR OBJĘCIA ŚWIADCZENIAMI

Kraje objęte udzielaniem świadczeń:

- 5.3.1. Austria
- 5.3.2. Albania
- 5.3.3. Belgia
- 5.3.4. Bułgaria
- 5.3.5. Republika Czeska
- 5.3.6. Dania (z wyłączeniem Grenlandii)
- 5.3.7. Niemcy
- 5.3.8. Estonia
- 5.3.9. Finlandia
- 5.3.10. Francja (z wyłączeniem terytoriów i wspólnot zamorskich)
- 5.3.11. Grecja
- 5.3.12. Węgry
- 5.3.13. Islandia
- 5.3.14. Irlandia
- 5.3.15. Włochy (w tym San Marino i Watykan)
- 5.3.16. Chorwacja
- 5.3.17. Łotwa
- 5.3.18. Liechtenstein
- 5.3.19. Litwa
- 5.3.20. Luksemburg
- 5.3.21. Holandia (z wyłączeniem Antyli Holenderskich)
- 5.3.22. Norwegia
- 5.3.23. Polska
- 5.3.24. Portugalia
- 5.3.25. Rumunia
- 5.3.26. Słowacja
- 5.3.27. Słowenia
- 5.3.28. Hiszpania
- 5.3.29. Szwajcaria
- 5.3.30. Szwecja
- 5.3.31. Wielka Brytania (w tym wyspy: Man, Jersey i Guernsey)

HARMONOGRAM 2: ELEMENTY OBJĘTE USŁUGĄ

ELEMENT	OBJĘTY	NIEOBJĘTY	UWAGI
AKUMULATOR			
Rozładowany akumulator	X		Tylko akumulator 12 V. Akumulator wysokonapięciowy: obejmuje tylko kwestie związane z jakością
Akumulator wysokonapięciowy (ale nie w przypadku samouszkodzenia)	X		
Akumulator wysokonapięciowy (za wyjątkiem rozładowaniem w winy użytkownika)		X	
PALIWO			
Zamarznięte paliwo		X	
Zanieczyszczone paliwo		X	
Brak paliwa (benzyna i EV)		X	
Niewłaściwe paliwo		X	
ELEMENTY NIEOKREŚLONE			
Klimatyzacja	X		
Alarm	X		
Alarmy / immobilizery (pojazd unieruchomiony)	X		
Niezamykająca się pokrywa silnika	X		
Płyn hamulcowy	X		
Uszkodzona przednia lub tylna szyba (poza aktami wandalizmu)		X	Obejmuje przypadki: przecieku, obecności powietrza między warstwami szkła lub awarii układu ogrzewania. Nie obejmuje pęknięć
Uszkodzona przednia lub tylna szyba (poza aktami wandalizmu) w przypadku ekstremalnych warunków pogodowych lub zagrożeń związanych z bezpieczeństwem		X	Obejmuje przypadki: nieszczelności, obecności powietrza między warstwami szkła lub uszkodzenia systemu grzewczego. Nie obejmuje pęknięć
Uszkodzone okno panoramiczne lub dachowe (poza aktami wandalizmu)		X	Obejmuje przypadki przecieku. Nie obejmuje pęknięć
Uszkodzone szyby boczne (poza aktami wandalizmu)		X	Obejmuje przypadki: przecieku lub przerywanego ruchu. Nie obejmuje pęknięć
Niezamykanie się dachu kabrioletu (pojazd nie nadaje się do jazdy)	X		
Niezamykanie się drzwi	X		
Zablokowanie pozycji fotela kierowcy – kierownica niedostępna	X		

Nieemożność wyłączenia elementów elektrycznych (np. radia, świateł) poza godzinami otwarcia serwisu MG Motor	X		
Awaria immobilizera (pojazd unieruchomiony)	X		
Przyrządy nie działają		X	
Przyrządy nie działają (jeśli wymagane przez prawo) np. prędkościomierz	X		Tylko przyrządy związane z bezpieczeństwem
Zablokowana skrzynia biegów	X		
Instalacja LPG		X	
Uszkodzenie przez zwierzęta (np. kunę)		X	
Brak łańcuchów śniegowych (warunki drogowe uniemożliwiają kontynuację podróży)		X	
Problemy z produktami (AdBlue, płyn chłodzący)	X		Tylko w przypadku wycieku
Problemy z produktami (olej)	X		Tylko w przypadku wycieku
Olej do układu wspomagania kierownicy	X		Tylko w przypadku wycieku
Boczne okno otwarte	X		
Boczne okno otwarte w przypadku ekstremalnej pogody	X		
Zerwane łańcuchy śniegowe (warunki drogowe uniemożliwiają kontynuację podróży)		X	
Utknięcie w śniegu lub błocie na drodze publicznej (nie w terenie)		X	
System wentylacji/ogrzewania (pojazd nie jest bezpieczny w czasie jazdy)	X		
Przecieki wody	X		
ELEMENTY NIEOKREŚLONE			
Uszkodzenie klucza	X		
Uszkodzenie elektronicznej karty klucza (inne niż samouszkodzenie)	X		
Uszkodzenie elektronicznej karty klucza (incydenty samouszkodzenia)		X	
Złamanie kluczyka w stacyjce		X	
Nieemożność włożenia kluczyka do stacyjki		X	
Nieemożność obrócenia kluczyka w stacyjce		X	
Zatrzaśnięcie kluczyków w samochodzie		X	
Zgubienie klucza/karty-klucza		X	
Skradzenie klucza/karty-klucza		X	
ZAMEK			

Zablokowanie zamka	X		
Zablokowanie zamka (pojazd nadaje się do jazdy)	X		
Zamek nie działa (pojazd unieruchomiony)	X		
Pilot zdalnego sterowania zamka nie działa	X		
Pilot zdalnego sterowania zamka nie działa (pojazd nadaje się do jazdy)		X	
Zły klucz w zamku		X	
ELEMENTY ZWIĄZANE Z BEZPIECZEŃSTWEM			
Rozwinięta poduszka powietrzna	X		
Awaria wskaźników deski rozdzielczej (całkowita lub częściowa)	X		
Kierunkowskazy	X		
Utrata mocy silnika	X		
Utrata mocy silnika (pojazd unieruchomiony)		X	
Awaria lampki (dowolnej) i pojazd nie jest bezpieczny w czasie jazdy		X	
Niesprawne światła wymagane przez prawo		X	
Awaria wspomagania kierownicy	X		
Pas bezpieczeństwa tylko dla kierowcy	X		
Pasy bezpieczeństwa	X		
Uszkodzenie lusterka (lusterek) bocznych (inne niż samouszkodzenie)	X		
Uszkodzenie lusterka (lusterek) (samouszkodzenie/błąd pilotażu)		X	
Sygnał uruchomionej poduszki powietrznej	X		
Awaria wycieraczek przedniej szyby	X		
Awaria wycieraczek przedniej szyby (pojazd nie nadaje się do jazdy z powodu warunków pogodowych)	X		
OPONY			
Przebiecie opony		X	
Pojedyncze przebiecie opony po wypadku z dodatkowym uszkodzeniem felgi/osi (np. po uderzeniu w krawężnik)		X	
Przebiecie jednej opony z kołem zapasowym		X	
Przebiecie jednej opony z kołem zapasowym ze sprayem uszczelniającym		X	

Przebicie jednej opony bez koła zapasowego		X	
Przebicie jednej opony bez koła zapasowego ze sprayem uszczelniającym		X	
Przebicie jednej opony bez koła zapasowego i bez zestawu naprawczego		X	
Uchwyt mocowania koła zapasowego		X	
WANDALIZM			
Próba kradzieży ze zniszczeniem tablicy rozdzielczej		X	
Próba kradzieży ze zniszczeniem zamków		X	
Próba kradzieży ze zniszczeniem okna (okien)		X	
Rozbite światła		X	
Uszkodzone okno panoramicznego lub dachowego		X	
Uszkodzenie tylnej szyby		X	
Uszkodzenie okna bocznego		X	
Uszkodzenie przedniej szyby		X	
Uszkodzenie wycieraczki przedniej szyby		X	
Uszkodzenie/kradzież lusterka (lusterek) bocznych		X	
Kierunkowskazy		X	
Rozdarcie opony		X	
Awaria świateł wymaganych przez prawo (niesprawne)		X	
Kradzież tablicy rejestracyjnej		X	
Pas bezpieczeństwa tylko dla kierowcy		X	
Pasy bezpieczeństwa		X	
Kradzież koła		X	
Kradzież wycieraczki przedniej szyby		X	
Kradzież, zdewastowanie części pojazdu		X	
STACJA ŁADOWANIA (EV)			
Karta ładowania (RFID)		X	
Stacja ładowania (EV)		X	
Kabel do ładowania	X		Jeśli kabel jest uszkodzony – objęty. Jeśli kabel zostanie uszkodzony w wyniku niewłaściwego użycia – nie jest objęty