

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA  
ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ  
POSIADACZY POJAZDÓW MECHANICZNYCH  
W RUCHU ZAGRANICZNYM  
(ZIELONA KARTA)**



**TOWARZYSTWO  
UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH**  
**T U W**

## KARTA INFORMACYJNA \*)

### DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POSIADACZY POJAZDOW MECHANICZNYCH W RUCHU ZAGRANICZNYM (ZIELONA KARTA)

LP	Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 4, § 11, § 15, § 21, § 22, § 23.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 5, § 11, § 20, § 22, § 24.

\*) Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

## SPIS TREŚCI

POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	3
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA.....	3
WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI .....	3
ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA .....	3
CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA.....	3
SUMA GWARANCYJNA.....	4
SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA.....	4
OBOWIĄZKI TOWARZYSTWA.....	4
OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO .....	4
USTALENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODĘ I WYPŁATA ODSZKODOWANIA.....	5
ROZSZCZENIA REGRESOWE.....	5
ROZPATRYWANIE REKLAMACJI .....	5
ROZWIĄZYWANIE SPORÓW .....	6
POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	6

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym (Zielona Karta), zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” zwane dalej „Towarzystwem” z „Ubezpieczającymi”.
2. Umowy ubezpieczenia Towarzystwo zawiera z członkami Towarzystwa. Towarzystwo może zawierać umowy ubezpieczenia także z osobami nie będącymi członkami Towarzystwa, z zastrzeżeniem § 2.
3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na własną rzecz lub na cudzy rachunek. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego odnoszą się do Ubezpieczonego, z wyjątkiem obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej. Zarzut Towarzystwa mający wpływ na jego odpowiedzialność może być podniesiony również przeciwko Ubezpieczonemu.
4. Jeżeli umowa została zawarta na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia OWU, natomiast Towarzystwo na żądanie Ubezpieczonego zobowiązane jest udzielić mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia i OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.

### § 2

1. Towarzystwo zawiera umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU wyłącznie z posiadaczami pojazdów mechanicznych posiadającymi umowę obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawartą z Towarzystwem.
2. Towarzystwo nie zawiera umów ubezpieczenia z posiadaczami pojazdów mechanicznych, które są używane do przewożenia towarów niebezpiecznych w rozumieniu Europejskiej Konwencji o międzynarodowym przewozie towarów niebezpiecznych (ADR).

### § 3

Określenia użyte w OWU oznaczają:

- 1) **Biuro Narodowe** – organizacja zakładów ubezpieczeń na terytorium danego państwa, które prowadzą działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych,
- 2) **Klient** – Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz Poszukujący ochrony Ubezpieczeniowej,
- 3) **państwo miejsca zdarzenia** – państwo, na terytorium którego została wyrządzona szkoda objęta ubezpieczeniem,
- 4) **pojazd mechaniczny** – pojazd samochodowy, ciągnik rolniczy, motorower, przyczepa i pojazd wolnobieżny określone w przepisach ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym, zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej,
- 5) **Regulamin Wewnętrzny Rady Biur** – dokument regulujący wzajemne stosunki między biurami Narodowymi państw, będących członkami systemu Zielonej Karty,
- 6) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo,
- 7) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zawierająca z Towarzystwem umowę ubezpieczenia (właściciel pojazdu zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek albo inna osoba zawierająca umowę ubezpieczenia na rachunek właściciela pojazdu) zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej,

- 8) **Ubezpieczony** – właściciel pojazdu, na rachunek którego zawarto umowę ubezpieczenia
- 9) **Zielona Karta** – Międzynarodowa Karta Ubezpieczenia Samochodowego, wystawiona w imieniu biura narodowego.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 4

Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym za szkody wyrządzone osobom trzecim powstałe w związku z ruchem tego pojazdu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, na terytorium państw wymienionych w Zielonej Karcie.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 5

1. Towarzystwo jest wolne od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający, Ubezpieczony, osoba za którą Ubezpieczający lub Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność lub z którą pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, wyrządziła szkodę umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, także wówczas, gdy zapłata odszkodowania odpowiadałaby w danych okolicznościach względem słuszności – chyba, że prawo miejsca zdarzenia stanowi inaczej.
2. Towarzystwo nie odpowiada za szkody wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej w przepisach dotyczących obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obowiązujących w państwie miejsca zdarzenia.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie pisemnego wniosku Ubezpieczającego, sporządzonego na formularzu Towarzystwa, stanowiącego integralną część umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo pytało w formularzu wniosku albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach.
3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 2, niezwłocznie po powzięciu o nich wiadomości.
4. Jeżeli umowa zawierana jest przez przedstawiciela, obowiązek o którym mowa w ust. 2 – 3 ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
5. W przypadku ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki określone w ust. 2 i 3 spoczywają także na Ubezpieczonym, jeżeli wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.

### § 7

Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest aktualny wpis badania technicznego w dowodzie rejestracyjnym pojazdu mechanicznego, jeżeli wymóg takiego badania przewidują przepisy ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym.

### § 8

Zawarcie umowy ubezpieczenia Towarzystwo potwierdza polisą / wniosko-polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia oraz certyfikatem Międzynarodowej Karty Ubezpieczenia Samochodowego (Zieloną Kartą).

## CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA

### § 9

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres nie krótszy niż 15 dni i nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Końcową datę ważności Zielonej Karty stanowi data wygaśnięcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.
3. W przypadku, gdy do końca ważności polisy ubezpieczenia OC pozostało mniej niż 15 dni, warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia Zielona Karta jest uprzednie zawarcie umowy ubezpieczenia stanowiącej kontynuację wygasającej umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych..

4. W przypadku utraty lub zniszczenia dokumentu Zielonej Karty Towarzystwo na pisemny wniosek Ubezpieczającego wystawia nowy dokument ubezpieczenia na czas nieprzekraczający okresu ubezpieczenia, który wynika z uprzednio zawartej umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w ust. 3.

### § 10

1. Odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty, chyba że umówiono się inaczej,
2. Jeżeli Towarzystwo ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Towarzystwo może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka.
3. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności Towarzystwa, o ile po upływie terminu płatności raty, Towarzystwo wezwało Ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

### § 11

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy, posiadacz pojazdu mechanicznego ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a jeżeli jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni, od dnia jej zawarcia.
2. Każda ze stron może rozwiązać umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni od zgłoszenia przez drugą stronę żądania zmiany wysokości składki w związku z ujawnieniem okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku.
3. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu, a odpowiedzialność Towarzystwa kończy się:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
  - 2) z dniem odstąpienia lub wypowiedzenia umowy ubezpieczenia,
  - 3) z dniem wyrejestrowania pojazdu mechanicznego,
  - 4) z dniem przeniesienia prawa własności pojazdu mechanicznego,
  - 5) udokumentowaniem trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu mechanicznego w okolicznościach nie powodujących zmiany posiadacza,
  - 6) z dniem zarejestrowania pojazdu mechanicznego za granicą,
  - 7) z dniem wydania zaświadczenia, o którym mowa w art. 79 ust.1 pkt 1 lub 6 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym, albo równoważnego dokumentu wydanego w innym państwie.

## SUMA GWARANCYJNA

### § 12

1. Odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, określonych przez prawo miejsca zdarzenia, do limitów i w zakresie warunków przewidzianych w regulacjach prawnych państwa, na terytorium którego miało miejsce zdarzenie.
2. Jeżeli suma gwarancyjna przewidziana prawem miejsca zdarzenia jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia lub warunki przewidziane prawem miejsca zdarzenia mają węższy zakres niż warunki ustalone w umowie ubezpieczenia, Towarzystwo pokrywa zobowiązanie w zakresie warunków określonych w umowie ubezpieczenia do wysokości sumy gwarancyjnej, która wynosi równowartość w złotych:
  - 1) w przypadku szkód na osobie – 5 210 000 euro w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych;
  - 2) w przypadku szkód w mieniu – 1 050 000 euro w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych,ustalanej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wyrządzenia szkody.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 13

Ubezpieczający opłaca składkę ubezpieczeniową jednorazowo za cały okres ubezpieczenia przy zawarciu umowy ubezpieczenia.

### § 14

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustala się w oparciu o taryfę składek obowiązującą w Towarzystwie w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od rodzaju pojazdu mechanicznego. Składka ubezpieczeniowa jest też zróżnicowana dla członków Towarzystwa i Ubezpieczających nie będących członkami Towarzystwa.
3. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia.

### § 15

1. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub jej rozwiązania, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
2. Zwrot składki ubezpieczeniowej następuje na wniosek Ubezpieczającego, po przedłożeniu kompletnego oryginału Zielonej Karty.
3. Zwrot składki ubezpieczeniowej następuje proporcjonalnie za każdy dzień niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
4. Wygaśnięcie stosunku ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

## OBOWIĄZKI TOWARZYSTWA

### § 16

1. Na żądanie Ubezpieczonego Towarzystwo zobowiązane jest udzielić mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
2. W terminie 7 dni od daty otrzymania zgłoszenia szkody Towarzystwo informuje Ubezpieczającego lub Uprawnionego pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
3. W granicach sumy gwarancyjnej Towarzystwo zwraca posiadaczowi lub kierującemu pojazdem mechanicznym niezbędne koszty obrony w postępowaniu karnym i koszty zastępstwa prawnego w postępowaniu cywilnym, podjętych na polecenie lub za zgodą Towarzystwa.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 17

Posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym jest obowiązany okazywać Zieloną Kartę na każde żądanie organów kontrolnych.

### § 18

- Ubezpieczający jest obowiązany niezwłocznie zawiadamiać Towarzystwo o:
- 1) wszystkich znanych sobie okolicznościach, o które Towarzystwo pytało w formularzu wniosku o ubezpieczenie lub w innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz zmianach tych okoliczności niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości,
  - 2) każdej okoliczności mogącej wskazywać na zwiększenie prawdopodobieństwa powstania szkody objętej ubezpieczeniem,
  - 3) zmianach swojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

### § 19

W razie wystąpienia zdarzenia angażującego odpowiedzialność Towarzystwa Ubezpieczający jest obowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu wypadku,
- 2) użyć dostępnych mu środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu zdarzenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
- 3) powiadomić Policję o wypadku z ofiarami w ludziach, o wypadku powstałym w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo, a także gdy wymaga tego prawo państwa miejsca zdarzenia,
- 4) udzielić poszkodowanym informacji o umowie ubezpieczenia zawartej z Towarzystwem na podstawie OWU,
- 5) w razie zderzenia z innym pojazdem ustalić, w miarę możliwości, dane dotyczące tego pojazdu, jego posiadacza oraz zakładu

ubezpieczeń, w którym ma ubezpieczoną odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu,

- 6) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec innych osób odpowiedzialnych za szkodę,
- 7) zawiadomić pisemnie Towarzystwo o szkodzie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jej wystąpienia, udzielając Towarzystwu niezbędnych wyjaśnień i przekazując posiadane informacje,
- 8) przedstawić Towarzystwu posiadane dowody dotyczące szkody oraz ułatwić ustalenie okoliczności powstania i rozmiaru szkody,
- 9) złożyć najpóźniej w terminie 7 dni żądane przez Towarzystwo pisemnie lub drogą elektroniczną dokumenty potrzebne do ustalenia odszkodowania.

## § 20

1. W razie zgłoszenia Ubezpieczającemu roszczenia lub wszczęcia przeciwko niemu postępowania sądowego o odszkodowanie za szkodę objętą ubezpieczeniem, posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym obowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni, powiadomić o tym Towarzystwo.
2. Na żądanie Towarzystwa, posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym obowiązany jest udzielić pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez Towarzystwo do zastępowania go w postępowaniu sądowym, o którym mowa w ust. 1.

## § 21

Jeżeli osoba objęta ubezpieczeniem z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełniła obowiązków wymienionych w § 17, § 18 i § 19, a miało to wpływ na ustalenie istnienia lub zakresu jej odpowiedzialności cywilnej, zakład ubezpieczeń może dochodzić od tej osoby zwrotu części wypłaconego uprawnionemu odszkodowania.

## USTALENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODĘ I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 22

Dla ustalenia istnienia i zakresu odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, a także określenia wysokości i wypłaty odszkodowania właściwe jest prawo państwa miejsca zdarzenia, a jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym oraz poszkodowany są obywatelami polskimi – prawo polskie, chyba, że prawo państwa miejsca zdarzenia stanowi inaczej.

### § 23

1. Ubezpieczający nie może bez zgody Towarzystwa podejmować żadnych zobowiązań wobec osób zgłaszających roszczenia o naprawienie wyrządzonej przez niego szkody ani składać żadnych oświadczeń o przyjęciu odpowiedzialności za szkodę, pod rygorem uznania ich za bezskuteczne wobec Towarzystwa.
2. Zaspokojenie przez Ubezpieczającego roszczenia o naprawienie wyrządzonej przez niego szkody nie ma skutków prawnych wobec Towarzystwa.

### § 24

Ustalenie wysokości oraz wypłata odszkodowania dokonywana jest w sposób określony w umowie, której stroną jest Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, dotyczącej zaspokajania roszczeń wynikających z międzynarodowego ruchu pojazdów mechanicznych - zgodnie z Regulaminem Wewnętrznym Rady Biur.

## ROSZCZENIA REGRESOWE

### § 25

1. Towarzystwo może dochodzić od posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym zwrotu wypłaconego odszkodowania, jeżeli:
  - 1) wyrządził szkodę umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa,
  - 2) wyrządził szkodę w stanie po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, według prawa państwa miejsca zdarzenia,
  - 3) wszedł w posiadanie pojazdu mechanicznego wskutek popełnienia przestępstwa,
  - 4) nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem mechanicznym, z wyjątkiem przypadków, gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo pościg za osobą, podjęty bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa,

- 5) zbiegł z miejsca zdarzenia,
  - 6) przewoził towary niebezpieczne, o których mowa w § 2 ust. 2, a szkoda miała związek z przewozem tych towarów,
  - 7) pojazd mechaniczny nie posiadał w chwili wypadku ważnego badania technicznego, przewidzianego przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym, a stan techniczny tego pojazdu miał wpływ na powstanie szkody,
  - 8) szkoda powstała w następstwie niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku, bądź wadliwego zastosowania urządzeń służących do tego celu, spowodowanego umyślnym działaniem lub zaniechaniem albo rażącym niedbalstwem.
2. Towarzystwo może ponadto dochodzić od posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym zwrotu wypłaconego odszkodowania w wypadkach określonych prawem państwa miejsca zdarzenia, a także, gdy posiadaczowi lub kierującemu pojazdem udowodniono sfałszowanie Zielonej Karty.

## ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

### § 26

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Klientowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. H. Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów.
3. Reklamacja może być złożona przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. H. Raabego 13, 02-793 Warszawa albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów,
  - 3) w formie pisemnej na innym trwałym nośniku doręczonym jak w pkt. 1), a reklamacje składane pocztą elektroniczną należy przysyłać na adres [reklamacje.osobyprawne@tuw.pl](mailto:reklamacje.osobyprawne@tuw.pl).
4. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.

### § 27

1. Właściwą jednostką organizacyjną Towarzystwa do rozpatrywania reklamacji jest jednostka określona w regulacjach wewnętrznych Towarzystwa, obowiązujących na dzień składania reklamacji.
2. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 2, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła Klientowi informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
4. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Na wniosek Klienta, odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną lub na innym trwałym nośniku.

### § 28

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo reklamacji Klientom, będącym osobami fizycznymi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
2. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

### § 29

1. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Klienta będącego osobą fizyczną, poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy klientem, a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.
2. W postępowaniu sądowym powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 30

Zawiadomienia i oświadczenia, jakie w związku z umową ubezpieczenia składane są przez strony tej umowy, powinny być dokonywane na piśmie albo drogą elektroniczną, jeżeli Ubezpieczający wyraził na to zgodę.

### § 31

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU w stosunkach między Towarzystwem, a posiadaczem lub kierującym pojazdem mechanicznym mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

\*\*\*

*Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUW „TUW” nr 16/19 z dnia 30 stycznia 2019 roku i wprowadzone do obrotu Zarządzeniem Prezesa Zarządu TUW „TUW” nr 2/19 z dnia 30 stycznia 2019 roku.*

*Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 lutego 2019 roku.*

## NOTATKI

The page contains a large, light purple watermark of the University of Wroclaw logo, which is a stylized 'W' and 'U' intertwined, with a white circle in the center. The page is filled with horizontal dotted lines for writing.



SIEDZIBA: Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, 02-793 Warszawa, ul. H. Raabego 13,  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 000033284  
NIP 526-10-33-426, REGON 012114579  
[www.tuw.pl](http://www.tuw.pl)