



TOWARZYSTWO  
UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH  
T U W

**ANEKS NR 1**

do Ogólnych warunków ubezpieczenia zwierząt od padnięcia i uboju z konieczności, zatwierdzonych Uchwałą Zarządu TUW „TUW” Nr 199/07 z dnia 20 lipca 2007 r. i wprowadzonych do obrotu z dniem 10 sierpnia 2007 r. Zarządzeniem Nr 32/07 Prezesa Zarządu TUW „TUW” z dnia 20 lipca 2007 r., do których wprowadza się następujące postanowienia:

- 1) w Rozdziale „**Definicje**” w § 2 w ust. 1 po pkt 12 dodaje się pkt 13 i 14 w brzmieniu:  
„13) reklamacja – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo;  
14) Klient – Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.”;

- 2) tytuł Rozdziału „**Rozpatrywanie odwołań, skarg i zażaleń**” otrzymuje brzmienie:  
„**Rozpatrywanie reklamacji**”;

- 3) §§ 34 - 36 OWU otrzymują brzmienie:

„§ 34

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. Henryka 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. Henryka 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) 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 przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.

§ 35

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.

§ 36

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.”;

- 4) § 37 otrzymuje brzmienie:

„§ 37

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, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.”;

- 5) § 39 otrzymuje brzmienie:

„§ 39

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisy dotyczące działalności prowadzonej przez Ubezpieczonego oraz przedmiotu umowy ubezpieczenia.”.

\*\*\*\*\*

Niniejszy Aneks nr 1 został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUW „TUW” nr 302/18 z dnia 20 września 2018 roku i wprowadzony do obrotu Zarządzeniem Prezesa Zarządu TUW „TUW” nr 69/18 z dnia 20 września 2018 roku.

Niniejszy Aneks nr 1 ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 października 2018 roku.

**Karta Informacyjna**  
**do Ogólnych warunków ubezpieczenia zwierząt**  
**od padnięcia i uboju z konieczności**

Lp.	Rodzaj informacji	Nr § OWU
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń.	§ 3, § 4, § 30, § 32.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 4, § 5, § 6, § 11, § 12, § 13, § 15, § 20, § 22, § 23, § 24, § 25, § 27, § 32.