



## 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 § 1, „**Postanowienia ogólne**”, po ust. 4, dodaje się ust. 5 o brzmieniu:  
„5. Towarzystwo posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.”.
- 2) w § 2, „**Definicje**”, 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, według zasad szczegółowo opisanych w §§ 34-36;  
14) Klient – Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z umowy ubezpieczenia oraz Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.”;
- 3) tytuł Rozdziału „**Rozpatrywanie odwołań, skarg i zażaleń**” otrzymuje brzmienie: „**Rozpatrywanie reklamacji**”, a §§ 34-39 otrzymują brzmienie:

#### „**Rozpatrywanie reklamacji**” § 34

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Klientowi i spadkobiercy Klienta posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia 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, osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
  - 1) na piśmie w postaci papierowej:
    - a) osobiście w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl) w zakładce Kontakt w sekcji „znajdź na mapie”] lub u agenta Towarzystwa, lub w Centrali Towarzystwa, (ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa), albo
    - b) wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej – na adresy jednostek wskazanych w lit. a) powyżej, albo
  - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
    - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej:
      - i. reklamację dotyczącą szkód należy przysyłać na adres [sls@tuw.pl](mailto:sls@tuw.pl) – w temacie wiadomości należy wpisać numer szkody,
      - ii. reklamację dotyczącą dystrybucji ubezpieczeń i obsługi zawartych umów ubezpieczenia należy przysyłać na adres [polisa@tuw.pl](mailto:polisa@tuw.pl) – w temacie wiadomości należy wpisać numer polisy,
      - iii. reklamację dotyczącą windykacji należności lub regresu należy przysyłać na adres [windykacja.reklamacje@tuw.pl](mailto:windykacja.reklamacje@tuw.pl) – w temacie wiadomości należy wpisać numer sprawy,
    - b) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tj. na adres [AE:PL-13946-64818-BTVAU-33](mailto:AE:PL-13946-64818-BTVAU-33), albo
- 3) ustnie:
  - a) telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa +48 22 545 39 50, albo
  - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl) w zakładce Kontakt] w sekcji „znajdź na mapie”.

#### § 35

1. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 1, 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 Skarżącemu informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
3. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej w poniższy sposób:
  - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt. 1 odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

5. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się Klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.
6. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.

### § 36

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.

## Rozwiązywanie sporów

### § 37

1. Towarzystwo przewiduje możliwość oraz wyraża wolę pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. 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>.
3. Rozstrzygnięcie sporu pomiędzy Towarzystwem a Klientem będącym uczestnikiem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – może być poddane postępowaniu przed sądem polubownym przy Komisji

- Nadzoru Finansowego, a szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej KNF [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny przy_KNF).
4. Klientom przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. 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. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Postanowienia końcowe

### § 38

Zawiadomienia i oświadczenia, które w związku z umową ubezpieczenia składane są przez strony tej umowy powinny być sporządzone na piśmie lub w formie dokumentowej.

### § 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 T UW „T UW” nr 57/26 z dnia 18 lutego 2026 r. oraz wprowadzony do obrotu Zarządzeniem Prezesa Zarządu T UW „T UW” nr 34/26 z dnia 18 lutego 2026 r.*

*Niniejszy Aneks nr 1 ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 kwietnia 2026 roku.*