



UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
90-520 Łódź, ul. Gdańska 132
tel. 42 66 66 500 lub 801 597 597
centrala@uniqa.pl, www.uniqa.pl
Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieście w Łodzi
KRS 0000001201, NIP 727-012-63-58
Kapitał zakładowy i wpłacony: 220 308 282 PLN

Auto & Przestrzeń

Ogólne Warunki Ubezpieczenia
Mini Assistance Auto PLUS24service

OWU

Wykaz informacji zamieszczonych w niniejszych OWU Mini Assistance Auto PLUS24service, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2; § 6; § 7 ust. 1, 3 przy uwzględnieniu odpowiednich definicji, zawartych w § 5
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2; § 4; § 5; § 6; § 7 ust. 1, 3, 6; § 8; § 9 ust. 5; § 10 ust. 4

Postanowienia ogólne

§1

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Mini Assistance Auto PLUS-24service (zwane dalej OWU) stanowią integralną część umów ubezpieczenia Mini Assistance zawieranych na ich podstawie pomiędzy UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., zwanym dalej UNIQA TU S.A., a osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, zwanymi dalej Ubezpieczającymi, którzy zawarli w UNIQA TU S.A. umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, zwane dalej umowami ubezpieczenia OC.

§2

Na podstawie niniejszych OWU, UNIQA TU S.A. zawiera umowy ubezpieczenia, zwane dalej umowami ubezpieczenia UNIQA - Assistance, w ramach których pojazdy, o których mowa w § 4 umowy ubezpieczenia UNIQA - Assistance, objęte są ochroną ubezpieczeniową w czasie podróży po terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zwanej dalej RP, w zakresie usług assistance określonych w § 6 ust. 3.

§3

1. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia UNIQA - Assistance na cudzy rachunek.
2. Przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia UNIQA - Assistance, Ubezpieczający ma obowiązek poinformowania Ubezpieczonego o warunkach ubezpieczenia oraz prawach i obowiązkach Ubezpieczonego, a także dostarczyć Ubezpieczonemu OWU.
3. Osoba, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia UNIQA - Assistance, zwana jest dalej Ubezpieczonym.
4. W przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek Ubezpieczony może żądać, aby UNIQA TU S.A. udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz ogólnych warunków ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
5. Ubezpieczający/Ubezpieczony jest zobowiązany do:
 - 1) podania do wiadomości UNIQA TU S.A. wszelkich znanych sobie okoliczności, o które UNIQA TU S.A. zapytywało we wniosku ubezpieczeniowym albo przed zawarciem umowy w innych pismach;
 - 2) zgłaszania w formie pisemnej do UNIQA TU S.A. w czasie trwania umowy ubezpieczenia, wszelkich zmian w okolicznościach, o których mowa w pkt. 1 niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
6. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela obowiązki określone w ust. 5 ciąży również na przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.

§4

Na podstawie umów ubezpieczenia UNIQA - Assistance, UNIQA TU S.A. obejmuje ochroną ubezpieczeniową następujące rodzaje pojazdów zarejestrowanych w RP:

- 1) samochody osobowe,
- 2) samochody dostawcze i ciężarowe o ciężarze całkowitym nie przekraczającym 3,5 tony DMC.
- 3) W przypadku pojazdów dostawczych i ciężarowych o ciężarze całkowitym przekraczającym 3,5 tony DMC oraz pojazdów wymienionych w punktach 1) i 2), których wiek przekracza 15 lat, ochrona ubezpieczeniowa wynikająca z zawarcia umowy ubezpieczenia UNIQA - Assistance obejmuje wyłącznie usługi wymienione w § 6 ust. 3 pkt. 4), świadczone na terenie RP w razie wystąpienia wypadku.

Definicje

§5

Użyte w niniejszych OWU poniższe określenia mają następujące znaczenie:

1. **wypadek** - jakiegokolwiek zdarzenie drogowe wynikające z przyczyn zewnętrznych, unieruchamiające pojazd, łącznie z: kolizją, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku. Za wypadek nie uważa się uszkodzenia lub przebicia opony,
2. **unieruchomienie pojazdu** - aktualny brak możliwości przemieszczania się pojazdem z włączonym silnikiem wskutek wypadku ze względu na stan, w jakim ten pojazd się znalazł lub niebezpieczeństwa stwarzane przez poruszający się pojazd dla osób lub innych pojazdów, o ile niemożność ta wystąpiła w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez UNIQA TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia UNIQA - Assistance,
3. **Ubezpieczający** - osoba zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej,
4. **Ubezpieczony** - właściciel pojazdu, na rzecz którego zawarta została umowa ubezpieczenia UNIQA - Assistance. Postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczonego stosuje się odpowiednio do kierowcy i pasażera, to jest osób objętych ochroną ubezpieczeniową,
5. **kierowca** - kierujący pojazdem w momencie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez UNIQA TU S.A., upoważniony do tego przez właściciela pojazdu,
6. **pasażer** - każda osoba podróżująca pojazdem w momencie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez UNIQA TU S.A., z wyłączeniem osób przewożonych odpłatnie oraz autostopowiczów; łączna liczba pasażerów nie może przekraczać liczby miejsc określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu pomniejszonej o jeden,
7. **pojazd** - pojazd wskazany w umowie ubezpieczenia UNIQA - Assistance, zarejestrowany na terenie RP stosownie do przepisów Ustawy Prawo o ruchu drogowym, dopuszczony do ruchu i posiadający ważne badanie techniczne, nie starszy niż 15 lat,
8. **miejsce zamieszkania** - adres miejsca zamieszkania lub siedziby firmy Ubezpieczającego/Ubezpieczonego na terytorium RP, wpisany do ważnego dokumentu ubezpieczenia UNIQA - Assistance,
9. **dopuszczalna masa całkowita (DMC)** - największa, określona właściwymi warunkami technicznymi masa pojazdu obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczzonego do poruszania się po drodze.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia UNIQA Mini Assistance Auto PLUS-24service

§6

1. W zakresie i na zasadach określonych w niniejszych OWU przedmiot ubezpieczenia stanowi świadczenie pomocy na korzyść Ubezpieczonych, polegającej na organizacji i pokryciu kosztów usług assistance.
2. Przedmiotem świadczenia UNIQA TU S.A. nie jest wykonanie usług assistance określonych w OWU, lecz zorganizowanie i pokrycie kosztów tych usług przez Centrum Alarmowe UNIQA TU S.A.
3. Z zastrzeżeniem postanowień § 4, w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku zaistniałego na terytorium RP, Ubezpieczony w ramach ubezpieczenia UNIQA - Assistance może zlecić organizację następujących usług:
 - 1) **usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia** - zorganizowanie i pokrycie (z wyłączeniem kosztów części zamiennych), do łącznej kwoty w złotych odpowiadającej równowartości 50 EURO, kosztów naprawy na drodze (na miejscu zaistnienia zdarzenia) pojazdu unieruchomionego na terytorium RP bez konieczności holowania go do warsztatu,
 - 2) **holowanie pojazdu ubezpieczonego** obejmujące - w przypadku braku możliwości usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia, o której mowa w punkcie 1) - zorganizowanie i pokrycie kosztów holowania pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego dokonać jego naprawy, jednak nie dalej niż 50 km od miejsca zdarzenia,
 - 3) **parking** - zorganizowanie i pokrycie kosztów parkowania ubezpieczonego pojazdu, do łącznej kwoty w złotych odpowiadającej równowartości 20 EURO, na czas niezbędny do umieszczenia pojazdu w warsztacie, nie dłużej jednak niż 2 dni,

- 4) w razie wystąpienia wypadku, na żądanie Ubezpieczonego:
 - a) **informacja w razie wypadku** - obejmująca udzielenie telefonicznej informacji o postępowaniu po wypadku,
 - b) **informacja o warsztatach** - obejmująca udzielenie telefonicznej informacji o sieci warsztatów samochodowych i lokalnych możliwościach naprawy pojazdu,
 - c) **informacja o pomocy drogowej** - obejmująca udzielenie informacji o telefonach pomocy drogowej na terenie RP,
 - d) **informacja turystyczna** - obejmująca udzielenie telefonicznej informacji o adresach ambasad i konsulatów RP, o adresach hoteli, moteli, restauracji, organów administracji państwowej, policji, straży miejskiej.
4. W ramach niniejszych OWU UNIQA TU S.A. za pośrednictwem Centrum Alarmowego UNIQA TU S.A. organizuje i pokrywa również koszty holowania pojazdu osoby poszkodowanej, nieruchomości w następstwie wypadku, przez sprawcę odpowiedzialnego za szkodę, który zawarł umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych z UNIQA TU S.A. Holowanie odbywa się do najbliższego warsztatu mogącego dokonać naprawy tego pojazdu, jednak nie dalej niż 50 km od miejsca zdarzenia.

Umowa ubezpieczenia i okres ubezpieczenia

§7

1. Umowę ubezpieczenia UNIQA - Assistance zawiera się na wniosek Ubezpieczającego na okres jednego roku.
 2. Umowę ubezpieczenia UNIQA - Assistance zawiera się jednocześnie z zawarciem każdej umowy ubezpieczenia OC w UNIQA TU S.A.
 3. Odpowiedzialność UNIQA TU S.A. rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie OC, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub pierwszej raty składki i trwa przez okres ubezpieczenia wskazany w polisie OC, chyba że umowa ubezpieczenia rozwiązała się przed tym terminem.
 4. W przypadku, gdy w polisie OC wpisano godzinę, odpowiedzialność UNIQA TU S.A. rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w polisie, jednak nie wcześniej niż z chwilą opłacenia składki.
 5. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim UNIQA TU S.A. udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
 6. Odpowiedzialność UNIQA TU S.A. kończy się w następujących przypadkach w zależności od tego, co nastąpi wcześniej:
 - 1) z dniem zakończenia okresu ubezpieczenia,
 - 2) z chwilą przeniesienia prawa własności pojazdu,
 - 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia OC.
3. Niezależnie od innych ograniczeń określonych w niniejszych OWU, odpowiedzialność UNIQA TU S.A. jest wyłączona, jeżeli wypadek wystąpił w związku z:
 - 1) kierowaniem pojazdem przez Ubezpieczonego lub inną osobę w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości,
 - 2) kierowania pojazdem przez Ubezpieczonego lub inną osobę bez uprawnień do kierowania tym pojazdem,
 - 3) samookaleczeniem lub samobójstwem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera względnie jego próbą,
 - 4) uczestnictwem pojazdu w wyścigach samochodowych lub treningach do takich imprez,
 - 5) uczestnictwem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - 6) umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem Ubezpieczonego, kierowcy lub pasażera pojazdu,
 - 7) trzęsieniem ziemi, powodzią, huraganem, pożarem lasu,
 - 8) działaniami wojennymi, zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, sabotażu,
 - 9) katastrofą nuklearną lub działaniem radioaktywności.
 4. UNIQA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody na mieniu lub osobie ani za szkody w postaci utraconych korzyści powstałe w związku z wykonaniem usług świadczonych w następstwie realizacji świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia UNIQA - Assistance.
 5. Odpowiedzialnością UNIQA TU S.A. nie są objęte zdarzenia polegające na:
 - 1) przebicium lub uszkodzeniu jednej lub wielu opon pojazdu,
 - 2) unieruchomieniu ubezpieczonego pojazdu wskutek zużycia eksploatacyjnego,
 - 3) unieruchomieniu ubezpieczonego pojazdu wskutek jego przeładowania.
 6. Odpowiedzialnością UNIQA TU S.A. nie są objęte pojazdy:
 - 1) wynajmowane lub odpłatnie udostępniane w jakikolwiek inny sposób w celu przewozu nimi osób lub towarów,
 - 2) specjalne, należące do Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego i używane do jazd próbnych,
 - 3) oddane do sprzedaży komisowej,
 - 4) używane do transportu towarów niebezpiecznych, w tym paliw ciekłych, gazów i innych substancji łatwopalnych, wybuchowych, trujących.
 - 5) niezarejestrowane na terenie RP, z wyłączeniem pojazdów osób poszkodowanych w rozumieniu § 6 ust. 4.
 7. Odpowiedzialność UNIQA TU S.A. nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów przeładunku i transportu towarów przewożonych pojazdem.
 8. UNIQA TU S.A. nie pokrywa kosztów opłat celnych, opłat drogowych (autostrady), kosztów części zamiennych, napraw serwisowych oraz wykonywanych przez zakład naprawczy wszelkich diagnoz pojazdów.

Postępowanie w razie wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

§ 9

Wyłączenia odpowiedzialności

§8

1. UNIQA TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności i jest zwolniona z obowiązku zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez porozumienia z UNIQA TU S.A., nawet jeśli koszty te mieszczą się w granicach limitów określonych w niniejszych OWU, a zdarzenia, których one dotyczą, są objęte ochroną ubezpieczeniową, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym UNIQA TU S.A. w sposób określony w § 9 ust. 1 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby występującej w jej imieniu.
 2. Postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania w razie wystąpienia nieszczęśliwego wypadku, w następstwie którego Ubezpieczony doznał urazu lub uszczerbku na zdrowiu powodującego niemożność skontaktowania się z Centrum Alarmowym UNIQA TU S.A.
1. O zajściu zdarzenia objętego ubezpieczeniem kierowca jest zobowiązany niezwłocznie telefonicznie zawiadomić Centrum Alarmowe UNIQA TU S.A. w Warszawie, działające całodobowo; numery telefonów Centrum Alarmowego UNIQA TU S.A. zamieszczone są na dokumencie ubezpieczenia.
 2. Przed podjęciem jakichkolwiek działań Ubezpieczony musi podać następujące informacje do Centrum Alarmowego UNIQA TU S.A.:
 - 1) swoje pełne nazwisko i adres oraz nazwisko i adres właściciela pojazdu,
 - 2) markę, numer rejestracyjny i wiek pojazdu,
 - 3) numer polisy OC,
 - 4) dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu, pod jakim jest osiągalny,
 - 5) krótki opis problemu i rodzaj wymaganej pomocy.
 3. W razie wypadku Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) zapewnić bezpieczeństwo ruchu na miejscu wypadku,

- 2) postarać się o zapewnienie pierwszej pomocy lekarskiej osobom poszkodowanym oraz zabezpieczyć ich mienie,
 - 3) zapobiec powiększaniu się szkody, jeśli tylko będzie to możliwe i ograniczyć konsekwencje zdarzenia.
4. Ubezpieczony zobowiązany jest umożliwić UNIQA TU S.A. wykonanie czynności zmierzających do spełnienia świadczenia objętego umową ubezpieczenia UNIQA - Assistance.
 5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 i ust. 3 pkt 3, UNIQA TU S.A. może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

Roszczenia regresowe

§ 10

1. Z dniem wypłaty odszkodowania roszczenia Ubezpieczającego/Ubezpiezonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na UNIQA TU S.A. do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczającego/Ubezpiezonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający/Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający/Ubezpieczony ma obowiązek udzielić UNIQA TU S.A. wszelkiej pomocy przy dochodzeniu roszczeń o których mowa w ust. 1, dostarczając dokumenty i podając informacje niezbędne do skutecznego ich dochodzenia.
4. UNIQA TU S.A. może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, jeżeli Ubezpieczający/Ubezpieczony, bez zgody UNIQA TU S.A., zrzeknie się praw albo ograniczy prawa przysługujące mu w stosunku do osób odpowiedzialnych za szkodę. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, UNIQA TU S.A. może żądać zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Postanowienia końcowe

§ 11

Realizacja wszelkich świadczeń określonych w niniejszych OWU, dokonywana jest za pośrednictwem Centrum Alarmowego UNIQA TU S.A., którego adres i numery telefonów zamieszczono w dokumencie ubezpieczenia.

§ 12

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być wprowadzone do umowy ubezpieczenia postanowienia dodatkowe lub odmienne od przyjętych w niniejszych OWU.
2. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest przedstawić Ubezpieczającemu w formie pisemnej różnicę pomiędzy treścią OWU a postanowieniami umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obo-

wiązku UNIQA TU S.A. nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Ubezpiezonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawartych w drodze negocjacji.

3. Wszelkie odstępstwa od niniejszych OWU muszą być, pod rygorem nieważności, wymienione w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.

§ 13

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Skargi i zażalenia

§ 14

1. Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu przysługuje prawo do zgłaszania UNIQA TU S.A. skarg i zażaleń na zaniedbania lub nienależyte wykonanie obowiązków przez osoby lub jednostki działające w imieniu i na rzecz UNIQA TU S.A.
2. UNIQA TU S.A. jest zobowiązana rozpatrzyć skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do UNIQA TU S.A. informując skarżącego o sposobie załatwienia sprawy, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.

§ 15

1. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
2. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpiezonego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Wszystkie oświadczenia i zawiadomienia mające związek z umową ubezpieczenia powinny być składane w formie pisemnej, z wyłączeniem składania zawiadomień o zajściu zdarzenia i ustalania zakresu i warunków organizowanych świadczeń.
5. Za zgodą UNIQA TU S.A. i odpowiednio Ubezpieczającego/Ubezpiezonego, oświadczenia woli mogą być składane w innej formie niż pisemna.

§ 16

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia zawierające wykaz informacji zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z dnia 28 grudnia 2015 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 stycznia 2016 r. i zamieszczone są na stronie internetowej www.uniqa.pl

W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich niniejszym Aneksem wprowadza się zmiany do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (zwanymi dalej OWU) w zakresie reklamacji i pozasądowego rozwiązywania sporów. W przypadku sprzeczności dotychczasowych zapisów OWU z postanowieniami Aneksu oraz w przypadku braku odpowiednich postanowień OWU w tym zakresie, stosuje się postanowienia niniejszego Aneksu.

§ 1 Zmiany w OWU

Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do zgłaszania UNIQA TU S.A. reklamacji w formie wskazanej w „Informacji dotyczącej procedury składania i rozpatrywania reklamacji” w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami.
2. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację i udzielić odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe, Ubezpieczający/Ubezpieczony/Uprawniony z umowy ubezpieczenia zostanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji powiadomiony o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnieniu oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
3. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, albo, o ile Ubezpieczający/ Ubezpieczony/Uprawniony z umowy ubezpieczenia złożył taki wniosek pocztą elektroniczną.
4. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przysługuje prawo do złożenia wniosku do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów o wszczęcie postępowania w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami.

5. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami jest Rzecznik Finansowy (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl/>).

§ 2

1. Zmiany w OWU wprowadzone niniejszym Aneksem obowiązują od dnia 10 stycznia 2017 r. i zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. z dnia 4 stycznia 2017 r.
2. Zmiany, o którym mowa w § 1 niniejszego Aneksu zamieszczono na stronie www.uniqa.pl

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji

Reklamacja związana ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami może być złożona przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną:

- **w formie elektronicznej** - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.uniqa.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres reklamacje@uniqa.pl;
- **w formie pisemnej** - osobiście, w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową na następujący adres:

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Departament Centrum Klienta - Zespół Obsługi Reklamacji
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź

- **ustnie** - telefonicznie **CONTACT CENTER UNIQA** pod numerem telefonu **801 597 597** (dla telefonów stacjonarnych) lub **+48 42 66 66 500** (dla telefonów komórkowych), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście podczas wizyty klienta w jednostce UNIQA TU S.A. obsługującej klientów.



Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych

Administrator danych

Administratorem danych jest UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, z siedzibą w Łodzi, ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź, zwana dalej UNIQA.

Dane kontaktowe

Z administratorem można się skontaktować poprzez adres email dane.osobowe@uniqa.pl, formularz kontaktowy pod adresem www.uniqa.pl, lub pisemnie na adres siedziby administratora.

U administratora danych osobowych wyznaczony jest inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email dane.osobowe@uniqa.pl, formularz kontaktowy pod adresem www.uniqa.pl, lub pisemnie na adres siedziby administratora.

Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania

Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu:

- zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy,
- oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy - podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny ciążyący na administratorze,
- marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, w tym w celach analitycznych i profilowania – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest prowadzenie marketingu bezpośredniego swoich usług,
- dochodzenia roszczeń związanych z zawartą z Panią/Panem umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń,
- podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstw ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość przeciwdziałania i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń,
- reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z umową zawartą z Panią/Panem.

Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane wykorzystywane do celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania i celów analitycznych jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych w tych celach.

Odbiorcy danych

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione zakładom reasekuracji oraz podmiotom świadczącym usługi assistance zgodnie z przedmiotem umowy ubezpieczenia.

Ponadto Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Przekazywanie danych poza EOG

Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane do podmiotów przetwarzających Pani/Pana dane osobowe poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Proces przetwarzania danych osobowych, w szczególności podstawy przetwarzania są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie.

Może Pani/Pan otrzymać kopię dokumentu regulującego kwestie przetwarzania danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym – proszę skontaktować się w tej sprawie z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych.

Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia lub przetwarzane na podstawie zgody – przysługuje Pani/Panu także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu

W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, decyzje dotyczące Pani/Pana będą podejmowane w sposób zautomatyzowany (bez wpływu człowieka). Decyzje te będą dotyczyły wysokości składki ubezpieczeniowej. Decyzje będą podejmowane na podstawie Pani/Pana danych dotyczących daty urodzenia, wykonywanego zawodu, miejsca zamieszkania, historii szkodowości właściciela i współwłaścicieli pojazdu, majątku, posiadania poszczególnych ubezpieczeń, statusu rodzinnego i majątkowego, sytuacji kredytowej. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w ciągu ostatnich siedmiu lat, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Na podstawie automatycznej oceny ryzyka ubezpieczeniowego będzie wyliczona wysokość składki ubezpieczeniowej.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczących wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.
