



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
Zielona Karta

OWU

Wykaz informacji zamieszczonych w ogólnych warunkach ubezpieczenia Zielona Karta 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	§ 3; § 4; § 6; § 7; § 9; § 10; § 13, przy uwzględnieniu definicji zawartych w § 2
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 5; § 3; § 4 ust. 3; § 7; § 8 ust. 3; § 9 ust. 2 i 6; § 10; § 13; § 14; § 17 ust. 1 i 3, przy uwzględnieniu definicji zawartych w § 2

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia, zwane dalej OWU, stanowią integralną część umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów w określonych w polisie krajach należących do Systemu Zielonej Karty, zwane dalej OC ZK, zawieranych na ich podstawie pomiędzy UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., zwane dalej UNIQA TU S.A., a osobami fizycznymi, osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości prawnej, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
2. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia także na cudzy rachunek.
3. Osobą, na rachunek której zawiera się umowę ubezpieczenia jest posiadacz pojazdu mechanicznego, zwany dalej Ubezpieczonym.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej, ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z zastrzeżeniem, iż zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej odpowiada wymogom przepisów prawa obowiązujących w państwie, na terytorium którego miał miejsce wypadek.
5. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi (90-520) przy ul. Gdańskiej 132 w związku z zawartą umową ubezpieczenia OC ZK informuje, że:
 - 1) jest Administratorem powierzonych mu danych osobowych;
 - 2) powierzone dane osobowe będą wykorzystywane oraz przetwarzane wyłącznie w prawnie uzasadnionym celu, przez który rozumie się:
 - a) obsługę i wykonywanie umowy ubezpieczenia,
 - b) rozliczenia z pośrednikami ubezpieczeniowymi,
 - c) cele analityczne i archiwalne,
 - d) marketing bezpośredni produktów i usług własnych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.,
 - e) obsługę Programu Lojalnościowego UNIQA BonusClub, o ile Ubezpieczający/Ubezpieczony wyraził wolę uczestnictwa w tym programie;
 - 3) Ubezpieczający/Ubezpieczony zachowuje prawo dostępu do danych osobowych oraz ich poprawiania.

Rozdział 2

Definicje

§ 2

1. W rozumieniu niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia pojęcia użyte w OWU otrzymują następujące znaczenie:
 - 1) **Contact Center UNIQA** - jednostka organizacyjna UNIQA TU S.A. przyjmująca telefonicznie zgłoszenia szkód. Telefon kontaktowy do Contact Center UNIQA 801 597 597 (dla telefonów stacjonarnych) lub +48 42 66 66 500 (dla tel. komórkowych) podany jest na polisie potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia;
 - 2) **Pojazdy mechaniczne** - pojazdy podlegające rejestracji w Rzeczpospolitej Polskiej, stosownie do przepisów ustawy prawo o ruchu drogowym;
 - 3) **Ubezpieczający** - osoba zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
 - 4) **Ubezpieczony** - posiadacz pojazdu, na rzecz którego została zawarta umowa ubezpieczenia.
 - 5) **Wypadek** - zdarzenie wynikające z ruchu pojazdów, na skutek którego nastąpiła śmierć lub uszkodzenie ciała osoby lub osób, lub uszkodzenie mienia;

Rozdział 3

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego lub kierującego pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpieczonego za szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w związku z ruchem tego pojazdu poza granicami Rzeczpospolitej Polskiej, na terytorium państw należących do Systemu Zielonej Karty, określonych w polisie.
2. O ile prawo kraju zdarzenia nie stanowi inaczej, odpowiedzialność za szkody wyrządzone ruchem naczepy lub przyczepy objęta jest ochroną umowy ubezpieczenia pojazdu ciągnącego, jeżeli przyczepa

lub naczepa złączona była z pojazdem lub odłączyła się od pojazdu ciągnącego i jeszcze się toczyła.

3. Zasadę określoną w ust. 2 stosuje się również w razie złączenia pojazdów w celu holowania.

Rozdział 4

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 4

1. Umowę zawiera się na wniosek Ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia OC ZK potwierdza się polisą oraz wydaje się Międzynarodową Kartę Ubezpieczenia Samochodowego (Zielona Karta).
3. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia OC ZK jest zawarcie umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w UNIQA TU S.A. na ten sam pojazd.
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. 4 ciążyą również na przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.

Rozdział 5

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

§ 5

1. 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. 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.
2. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim UNIQA TU S.A. udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
3. Bez względu na długość okresu ubezpieczenia, Ubezpieczający może odstąpić od zawartej umowy ubezpieczenia, niezależnie od okresu na jaki została zawarta, o ile odstąpienie ma miejsce przed terminem rozpoczęcia okresu ubezpieczenia określonego w polisie.

Rozdział 6

Czas trwania umowy ubezpieczenia

§ 6

1. Umowa Ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy lub krótszy, przy czym okres ubezpieczenia nie może być krótszy niż 15 dni.

Rozdział 7

Okres ochrony ubezpieczeniowej

§ 7

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność UNIQA TU S.A. rozpoczyna się od dnia następnego po opłaceniu składki, nie wcześniej niż od dnia wskazanego w polisie.
2. Odpowiedzialność UNIQA TU S.A. ustaje z dniem:
 - 1) upływu terminu określonego w umowie ubezpieczenia,
 - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia,

- 4) zbycia pojazdu,
- 5) wyrejestrowania pojazdu.

3. Po rozwiązaniu umowy, Ubezpieczonemu lub osobie przez niego upoważnionej nie wolno posługiwać się Zieloną Kartą ani odstępować jej nabywcy pojazdu pod rygorem określonym w § 15 ust. 2.

Rozdział 8

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

§ 8

1. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 9 ust. 2
2. UNIQA TU S.A. może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku określonym w § 9 ust. 2 i 6.
3. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim UNIQA TU S.A. udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

Rozdział 9

Składka ubezpieczeniowa

§ 9

1. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest po dokonaniu oceny ryzyka, a jej wysokość zależy od:
 - 1) zakresu terytorialnego,
 - 2) okresu ubezpieczenia,
 - 3) rodzaju pojazdu,
 - 4) indywidualnej oceny ryzyka.
2. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.
3. Przy zmianie warunków umowy, w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, powodujących konieczność opłacenia dodatkowej składki lub jej zwrotu, składkę przelicza się w oparciu o taryfy składek obowiązujące w dniu zawierania podstawowej umowy ubezpieczenia.
4. Wysokość składki, termin oraz sposób jej zapłaty są określone w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
5. Jeżeli nie umówiono się inaczej składka powinna być zapłacona jednorazowo przy zawarciu umowy ubezpieczenia.
6. Jeżeli UNIQA TU S.A. ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie, UNIQA TU S.A. może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W razie braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, na który przypadła niezapłacona składka.
7. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Rozdział 10

Suma Gwarancyjna

§ 10

1. Wysokość sumy gwarancyjnej wynosi równowartość w złotych:
 - 1) w przypadku szkód na osobie - 5.000.000 euro w odniesieniu do jednego wypadku ubezpieczeniowego, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych;
 - 2) w przypadku szkód w mieniu - 1.000.000 euro w odniesieniu do jednego wypadku ubezpieczeniowego, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych.
2. Równowartość sumy gwarancyjnej w złotych polskich ustala się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wyrządzenia szkody.
3. Jeżeli suma gwarancyjna przewidziana przepisami obowiązującymi w państwie miejsca zdarzenia jest niższa od sumy gwarancyjnej usta-

lonej w umowie ubezpieczenia UNIQA TU S.A. pokrywa zobowiązanie w granicach sumy gwarancyjnej określonej w umowie ubezpieczenia.

Rozdział 11

Obowiązki posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym

§ 11

1. Kierujący pojazdem poza granicami RP obowiązany jest posiadać dokumenty ubezpieczenia wymienione w § 4 ust. 2 i okazywać je na każde żądanie organów kontrolnych.
2. UNIQA TU S.A. nie odpowiada za skutki nieokazania dokumentów ubezpieczenia organom kontrolnym podczas wjazdu, przebywania i wyjazdu pojazdem z terytorium państw wymienionych w polisie.

Rozdział 12

Obowiązki Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub kierującego pojazdem w przypadku wystąpienia szkody/zdarzenia ubezpieczeniowego

§ 12

1. W razie wypadku, kierujący pojazdem mechanicznym jest obowiązany:
 - 1) przedsięwziąć odpowiednie środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu wypadku,
 - 2) starać się o złagodzenie skutków wypadku oraz w miarę możliwości zapewnić udzielenie pomocy lekarskiej osobom poszkodowanym, jak również zabezpieczyć mienie osób poszkodowanych,
 - 3) zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się rozmiarów szkody oraz starać się o zebranie dowodów pozwalających na ustalenie okoliczności wypadku oraz rodzaju i rozmiarów szkody,
 - 4) udzielić osobom poszkodowanym niezbędnych informacji, koniecznych do identyfikacji Ubezpieczyciela, łącznie z podaniem danych dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia,
 - 5) w razie zderzenia z innym pojazdem ustalić w miarę możliwości nazwę Ubezpieczyciela, z którym posiadacz tego pojazdu zawarł umowę ubezpieczenia OC,
 - 6) powiadomić policję o wypadku z ofiarami w ludziach oraz o wypadku powstałym w okolicznościach nasuwających przypuszczenia, że popełniono przestępstwo.
2. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub kierujący pojazdem należącym do Ubezpiezonego są zobowiązani w terminie 7 dni od daty zdarzenia, zawiadomić Contact Center UNIQA o zaistniałym wypadku, przedstawić okoliczności oraz posiadane dowody potwierdzające okoliczności wypadku i rozmiary szkód.
3. W przypadku zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie do Ubezpieczającego/Ubezpiezonego lub kierującego pojazdem należącym do Ubezpiezonego, zobowiązani są oni niezwłocznie powiadomić o tym Contact Center UNIQA oraz przedstawić dowody dotyczące okoliczności wypadku i rozmiaru szkód.
4. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub kierujący pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego nie może bez zgody UNIQA TU S.A. podejmować żadnych zobowiązań w stosunku do osób zgłaszających roszczenia.
5. Jeżeli poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową przeciwko Ubezpieczonemu/Ubezpieczonemu lub kierującemu pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego, obowiązani są oni niezwłocznie zawiadomić o tym UNIQA TU S.A. Na żądanie UNIQA TU S.A. zobowiązani są oni również do udzielenia pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez UNIQA TU S.A.
6. Jeżeli prawo miejsca zdarzenia nie stanowi inaczej, UNIQA TU S.A. nie pokrywa kosztów zastępstwa procesowego Ubezpiezonego lub kierującego pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego, ustanowionego w postępowaniu cywilnym bez zgody UNIQA TU S.A.
7. Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu lub kierującemu pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego, w związku z zaistniałym zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, zostało wszczęte postępowanie karne lub karno-administracyjne, są oni zobowiązani niezwłocznie powiadomić Contact Center UNIQA
8. UNIQA TU S.A. nie pokrywa kosztów ustanowienia obrońcy w postępowaniu karnym prowadzonym przeciwko Ubezpieczonemu lub kierującemu pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego, a także jakichkolwiek kar pieniężnych i grzywnien lub innych podobnych płatności nałożonych na Ubezpiezonego lub kierującego pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpiezonego.
9. Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Contact Center UNIQA o przeniesieniu prawa własności pojazdu.

Rozdział 13

Ustalenie wysokości i zakresu szkody

§ 13

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, określonym przez prawo miejsca zdarzenia, najwyżej jednak do limitów i w zakresie warunków przewidzianych w regulacjach prawnych państwa, na terytorium którego miało miejsce zdarzenie lub do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w umowie ubezpieczenia.
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, zakład Ubezpieczyciel pokrywa zobowiązanie, najwyżej jednak do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w dokumencie ubezpieczenia.
3. Z tytułu ubezpieczenia OC ZK, UNIQA TU S.A. jest zobowiązane do:
 - 1) zwrotu niezbędnych i uzasadnionych okolicznościami zdarzenia kosztów poniesionych w celu zapobieżenia szkodzi lub ograniczenia rozmiaru szkody,
 - 2) pokrycia niezbędnych kosztów obrony sądowej przeciw roszczeniom osoby trzeciej, w sporze prowadzonym na polecenie UNIQA TU S.A. lub za jego zgodą.
4. Koszty, o których mowa w ust. 3 wraz z należnym odszkodowaniem nie mogą przekraczać sumy gwarancyjnej, o której mowa w § 10, o ile przepisy prawa ubezpieczeniowego kraju zdarzenia nie stanowią inaczej.

Rozdział 14

Wypłata odszkodowania

§ 14

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, UNIQA TU S.A. informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. UNIQA TU S.A. wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w procesie likwidacji szkody, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
3. UNIQA TU S.A. zobowiązane jest wypłacić odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
4. W przypadku gdy w terminie określonym w ust. 3 wyjaśnienie okoliczności koniecznych dla ustalenia odpowiedzialności UNIQA TU S.A. albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże w terminie wskazanym w ust. 3 UNIQA TU S.A. zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie oraz ubezpieczonego przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części oraz wypłaca bezsporną część odszkodowania.
5. UNIQA TU S.A. powiadamia poszkodowanego, Ubezpieczonego i Ubezpieczającego o wysokości przyznanego odszkodowania.
6. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, UNIQA TU S.A. informuje o tym osobę występującą z roszczeniem oraz ubezpieczonego wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
7. Uznanie lub zaspokojenie roszczenia strony poszkodowanej przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego nie wywiera skutków prawnych w stosunku do UNIQA TU S.A., jeżeli czynność ta nastąpiła bez uprzedniej zgody UNIQA TU S.A.

Rozdział 15

Roszczenia regresowe

§ 15

1. UNIQA TU S.A. przysługuje względem kierującego pojazdem, uprawnienie do żądania zwrotu wypłaconego odszkodowania, jeżeli kierujący:
 - 1) wyrządził szkodę umyślnie, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości albo po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - 2) wszedł w posiadanie pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa,
 - 3) nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, z wyjątkiem przypadków, gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo o pościg za osobą podjęty bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa,
 - 4) zbiegł z miejsca zdarzenia.
2. UNIQA TU S.A. przysługuje względem Ubezpieczonego uprawnienie do żądania zwrotu wypłaconego odszkodowania w przypadku, gdy umowa rozwiązała się, a kierujący pojazdem posłużył się Zieloną Kartą.
3. Stan po użyciu alkoholu, fakt znajdowania się pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub innych środków zmieniających świadomość lub upośledzających sprawność psychofizyczną oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według prawa państwa właściwego dla miejsca zdarzenia.

Rozdział 16

Skargi i zażalenia

§ 16

1. Ubezpieczonemu, Ubezpieczającemu, poszkodowanemu przysługuje prawo do zgłaszania UNIQA TU S.A. skarg i zażaleń na zaniedbania lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez osoby lub jednostki działające w imieniu i na rzecz UNIQA TU S.A.
2. UNIQA TU S.A. jest zobowiązane 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.
3. Skargi i zażalenia oraz inne pisma od Ubezpieczających, Ubezpieczonych, poszkodowanych będących osobami fizycznymi, zwanych dalej Klientem, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez UNIQA TU S.A. zostaną potraktowane jako reklamacje.
4. Reklamacja związana ze świadczonymi przez UNIQA usługami może być złożona:
 - 1) **w formie elektronicznej**- za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.uniqa.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres reklamacje@uniqa.pl,
 - 2) **w formie pisemnej** - osobiście, w jednostce UNIQA obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową,
 - 3) **ustnie** - telefonicznie w **UNIQA Contact Center** pod numerem telefonu **801 597 597** (dla telefonów stacjonarnych) lub **+48 42 66 66 500** (dla tel. 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 do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce UNIQA obsługującej klientów.

Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi 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 lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zostanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji powiadomiony o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnianiu oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.

Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika albo na wniosek klienta pocztą elektroniczną.

Rozdział 17

Postanowienia końcowe

§ 17

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w umowie ubezpieczenia warunki 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 obowiązku UNIQA TU S.A. nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. 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.
4. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia mające związek z umową ubezpieczenia powinny być składane w formie pisemnej.
5. Za zgodą UNIQA TU S.A. i odpowiednio Ubezpieczającego/Ubezpieczonego, oświadczenia woli mogą być składane w innej formie niż pisemna.
6. 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, Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Powództwo o odszkodowanie wytacza się wyłącznie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania albo siedziby poszkodowanego zdarzeniem powodującym szkodę albo przed sąd właściwy dla miejsca zaistnienia tego zdarzenia. W braku wskazanych wyżej podstaw właściwości miejscowej powództwo można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej.
8. Przelew wierzycelności nie wpływa na właściwość sądu.
9. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
10. 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 roku 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 (zwanych 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 przestępstwom 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.
