

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; § 18 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 wymaganiom przepisów prawa obowiązujących w państwie, na terytorium którego miał miejsce wypadek.
5. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51 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 + 48 22 599 95 22** podany jest na polisie potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia;
 - 2) **Pojazdy mechaniczne** - pojazdy podlegające rejestracji w Rzeczypospolitej 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 Rzeczypospolitej 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 zaplaceniem 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 przypadała 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 - 5 210 000 euro w odniesieniu do jednego wypadku ubezpieczeniowego, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych;
 - 2) w przypadku szkód w mieniu - 1 050 000 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 ustalonej 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 zdarzenia 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 Ubezpieczonego 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/Ubezpieczonego lub kierującego pojazdem należącym do Ubezpieczonego, 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 Ubezpieczonego 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 Ubezpieczonego, 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 Ubezpieczonego lub kierującego pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpieczonego, ustanowionego w postępowaniu cywilnym bez zgody UNIQA TU S.A.
 7. Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu lub kierującemu pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpieczonego, 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 Ubezpieczonego, a także jakichkolwiek kar pieniężnych i grzywien lub innych podobnych płatności nałożonych na Ubezpieczonego lub kierującego pojazdem mechanicznym należącym do Ubezpieczonego.
 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 szkodzie 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 zaniechania 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.

Rozdział 17

Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

§ 17

1. Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia zwanemu dalej Klientem, przysługuje, w związku ze świadczonymi przez Spółkę usługami, prawo do zgłaszania reklamacji do UNIQA TU S.A. w formie wskazanej w „Informacji dotyczącej procedury składania i rozpatrywania reklamacji”.
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, Klient 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.
3. UNIQA TU S.A. zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, albo, o ile Klient złożył taki wniosek - pocztą elektroniczną.
4. Klientowi – osobie fizycznej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przysługuje prawo do złożenia do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów wniosku 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/>).
6. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową:
 - 1) agentowi ubezpieczeniowemu,
 - 2) agentowi oferującemu ubezpieczenia uzupełniające, wykonującym czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń

(zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej),
3) brokerowi.

Rozdział 18

Postanowienia końcowe

§ 18

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 wierzytelności 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 z 15 grudnia 2020 r. i zamieszczone są na stronie internetowej www.uniqa.pl.

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji

Reklamacja związana ze świadczonymi przez UNIQA TU S.A. usługami może być złożona przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia:

- a. **elektronicznie** – poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje;
- b. **ustnie** – telefonicznie pod numerem naszej infolinii **+48 22 599 95 22**, osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce obsługującej klientów lub w siedzibie UNIQA;
- c. **pisemnie** – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub siedzibie UNIQA albo przesyłką pocztową na adres: 90-520 Łódź, ul. Gdańska 132.

Kto jest administratorem Twoich danych

Administratorem Twoich danych jesteśmy my, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.

Warto wiedzieć

- My** = administrator danych, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Ty = osoba, której dane przetwarzamy

Jeśli wyrażasz zgodę na przysyłanie informacji handlowych lub marketingowych przez inne spółki z grupy UNIQA, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. lub UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., lub UNIQA Polska S.A. to administratorem Twoich danych w celach marketingowych, badania satysfakcji oraz statystycznych i analitycznych, w tym profilowania, jest również odpowiednia spółka z grupy UNIQA, na rzecz której została udzielona zgoda. Dane kontaktowe oraz pozostałe informacje są takie same dla wszystkich spółek.

Jak skontaktować się z inspektorem ochrony danych

Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować poprzez e-mail: dane.osobowe@uniqa.pl lub listownie na adres administratora. Adres znajdziesz w części **Kto jest administratorem Twoich danych**. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

W jakich celach i na jakiej podstawie prawnej możemy przetwarzać Twoje dane

Twe dane przetwarzamy zawsze zgodnie z prawem.

Możemy przetwarzać Twoje dane w celach	Podstawa prawna:
wykonania umowy ubezpieczenia lub podjęcia działań przed zawarciem umowy, w tym oceny ryzyka ubezpieczeniowego;	przetwarzanie danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy lub do podjęcia działań na Twoje żądanie, przed zawarciem umowy;
usprawnienia komunikacji;	przetwarzanie danych kontaktowych (np. nr telefonu, e-mail), których podanie nie jest obowiązkowe, ale zalecane, wynika z prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest usprawnienie komunikacji z Tobą w kwestiach związanych z umową ubezpieczenia lub działań podjętych przed jej zawarciem;
wypełnienia obowiązków prawnych;	przetwarzanie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających w szczególności z przepisów podatkowych i rachunkowych oraz sankcji wynikających z zobowiązań międzynarodowych;
dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest możliwość dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi;
sprawdzenia Twojego zadowolenia z jakości naszej usługi lub ze sposobu jej realizacji;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest podnoszenie jakości świadczonych usług i realizacja wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego;
przedstawiania Ci naszych produktów i usług za pośrednictwem marketingu bezpośredniego;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli prowadzenia marketingu bezpośredniego naszych usług i produktów;
przeciwdziałania przestępstwom;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli przeciwdziałania i ścigania przestępstw;
statystycznych i analitycznych, w tym w celu profilowania;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest wykonywanie statystyk i analiz;
reasekuracji ryzyka;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli zmniejszenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą z Tobą umową.

Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane

W zależności od podstawy prawnej przetwarzania Twoich danych osobowych, będziemy je przechowywali do czasu, gdy przedawnią się roszczenia z tytułu umowy ubezpieczenia lub wygaśnie obowiązek przechowywania danych wynikający z przepisów prawa, lub zrealizujemy nasz prawnie uzasadniony interes, lub zgłoszisz sprzeciw wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie, lub wycofasz zgodę na przetwarzanie danych.

Komu możemy udostępnić lub przekazać Twoje dane

Twoje dane osobowe możemy udostępnić podmiotom upoważnionym do udostępnienia im danych osobowych na podstawie przepisów prawa, np. Ubezpieczeniowemu Funduszowi Gwarancyjnemu lub zakładom reasekuracji.

Twoje dane możemy również przekazać podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie UNIQA, np.:

- dostawcom usług IT,
- podmiotom windykującym należności,
- agencjom marketingowym,
- podmiotom świadczącym usługi assistance,
- agentom ubezpieczeniowym.

Podmioty, którym przekazujemy Twoje dane, przetwarzają je na podstawie zawartej z nami umowy – wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.

Czy Twoje dane będziemy przekazywać poza Europejski Obszar Gospodarczy

Twoje dane osobowe możemy przekazać poza Europejski Obszar Gospodarczy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie. Dane możemy przekazać w szczególności na podstawie wydanych przez Komisję decyzji lub standardowych klauzul ochrony danych osobowych przyjętych przez Komisję.

Możesz otrzymać kopię dokumentu regulującego przetwarzanie Twoich danych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym lub informację o miejscu jego udostępnienia.

Jakie prawa Ci przysługują

Przysługują Ci prawa: dostępu do Twoich danych osobowych; ich sprostowania; usunięcia; ograniczenia ich przetwarzania; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora; przeniesienia danych osobowych; wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania jest Twoja zgoda. Wycofanie zgody nie wpływa jednak na przetwarzanie danych, jakie odbyło się przed wycofaniem Twojej zgody. Masz również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Na czym polega zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

Twoje dane będziemy przetwarzać w sposób zautomatyzowany, czyli bez udziału człowieka, w tym również będziemy je profilować. Robimy to po to, aby móc przedstawić Ci ofertę ubezpieczenia. Dane osobowe, zwłaszcza te określające przedmiot i przebieg ubezpieczenia, będziemy wykorzystywać do oceny ryzyka ubezpieczeniowego i wyliczenia składki. Większa wartość przedmiotu ubezpieczenia lub większa szkodowość może się przełożyć na wyższe ryzyko ubezpieczeniowe i tym samym Twoja składka ubezpieczeniowa może być wyższa.

Przykład

Jeśli w poprzednich latach było kilka stłuczek samochodowych, to może oznaczać, że automatycznie wyliczymy Ci wyższą składkę ubezpieczeniową.

Masz prawo zakwestionować automatycznie podjętą decyzję, wyrazić własne stanowisko lub uzyskać interwencję człowieka co oznacza, że człowiek przeanalizuje dane i podejmie decyzję.

Co jeszcze warto wiedzieć

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, niemniej jest warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia. Konsekwencją niepodania danych jest niemożność zawarcia umowy ubezpieczenia. Podanie danych osobowych w celach marketingowych lub badania satysfakcji jest dobrowolne.

W przypadku danych osobowych nieuzyskanych od Ciebie, źródłem pozyskania Twoich danych jest np. ubezpieczający. Mogą to być w szczególności: imię i nazwisko, adres, data urodzenia, PESEL, e-mail, telefon.

W przypadku umów ubezpieczenia pojazdu źródłem pozyskania danych może być również Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, z którego pozyskujemy historię szkodowości.