



Ogólne warunki

ubezpieczenia Zielona Karta dla Klientów PKO Banku Polskiego SA

Wykaz informacji zamieszczonych w ogólnych warunkach ubezpieczenia Zielona Karta dla Klientów PKO Banku Polskiego SA z art. 17 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 2 pkt 1) i 5) § 11 § 12 § 13
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 11 ust. 8 § 14

Ogólne warunki

ubezpieczenia Zielona Karta dla Klientów PKO Banku Polskiego SA

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 Międzynarodowej Karcie Ubezpieczenia Samochodowego krajach należących do Systemu Zielonej Karty. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie OWU (zwane są dalej „OC ZK”) pomiędzy AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., zwanym dalej Ubezpieczycielem, a osobami fizycznymi, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
2. W sprawach nieuregulowanych w OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, 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.

Definicje

§ 2

W rozumieniu niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia pojęcia użyte w OWU otrzymują następujące znaczenie:

- 1) **Pojazdy mechaniczne** – pojazdy podlegające rejestracji w Rzeczypospolitej Polskiej, stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym;
- 2) **Ubezpieczający** – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 3) **Ubezpieczony** – posiadacz wskazanego w polisie Pojazdu mechanicznego, na rzecz którego została zawarta umowa ubezpieczenia;
- 4) **Ubezpieczyciel** – AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Chłodnej 51, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000271543, w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy, działające na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów;
- 5) **Wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego w związku z ruchem Pojazdu mechanicznego została wyrządzona osobie trzeciej szkoda, za którą odpowiedzialność cywilną ponosi posiadacz tego Pojazdu mechanicznego lub kierowca.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego lub kierującego wskazanym w polisie Pojazdem mechanicznym posiadany przez Ubezpieczonego za szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w związku z ruchem tego Pojazdu mechanicznego poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, na terytorium państw należących do Systemu Zielonej Karty, określonych w druku Zielonej Karty.
2. O ile prawo kraju zdarzenia nie stanowi inaczej, odpowiedzialność za szkody wyrządzone ruchem naczepy lub przyczepy objęta jest ochroną w ramach 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.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 4

1. Umowę ubezpieczenia OC ZK zawiera się na podstawie wniosku o ubezpieczenie, złożonego przez Ubezpieczającego, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.
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 z Ubezpieczycielem na ten sam Pojazd mechaniczny.
4. Ubezpieczający jest zobowiązany do:
 - 1) podania do wiadomości Ubezpieczyciela wszelkich znanych sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie albo przed zawarciem umowy w innych pismach;
 - 2) zgłaszania do Ubezpieczyciela w czasie trwania umowy ubezpieczenia, wszelkich zmian w okolicznościach, o których mowa w pkt 1), niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
5. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązki określone w ust. 4 ciąży również na przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.

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 od jej zawarcia, 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. W przypadku umowy zawieranej na odległość Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
3. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa wygasa z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia woli o odstąpieniu.
4. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia OC ZK nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Czas trwania umowy ubezpieczenia

§ 6

Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres tożsamy z okresem ubezpieczenia określonym w umowie ubezpieczenia OC, zawartej przez Ubezpieczającego z Ubezpieczycielem.

Okres ochrony ubezpieczeniowej

§ 7

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż z chwilą przekroczenia przez wskazanego w umowie ubezpieczenia Pojazd mechaniczny granicy państwa, na którego terytorium jest udzielana ochrona ubezpieczeniowa.

2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela ustaje i umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:
 - 1) upływu okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
 - 2) odstąpienia przez Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 3) przeniesienia prawa własności wskazanego w polisie Pojazdu mechanicznego na inny podmiot, o ile prawa z umowy ubezpieczenia nie zostaną za zgodą Ubezpieczyciela przeniesione na powyższy podmiot;
 - 4) zarejestrowania Pojazdu mechanicznego za granicą Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 5) wyrejestrowania wskazanego w polisie Pojazdu mechanicznego;
 - 6) udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu mechanicznego w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza Pojazdu;
 - 7) wydania zaświadczenia o demontażu Pojazdu mechanicznego.
3. Po rozwiązaniu umowy ubezpieczenia OC ZK Ubezpieczonemu lub osobie przez niego upoważnionej nie wolno postąpić się Zieloną Kartą, a w razie zbycia Pojazdu mechanicznego odstąpić jej nabywcy Pojazdu mechanicznego pod rygorem określonym w § 14 ust. 2, chyba że zgodnie z ust. 2 pkt 4) za zgodą Ubezpieczyciela przeniesiono prawa z umowy ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 8

Wysokość składki ubezpieczeniowej, termin oraz sposób jej zapłaty są określone w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.

Suma gwarancyjna

§ 9

1. Wysokość sumy gwarancyjnej określona jest zgodnie z Ustawą z dnia 22 maja 2003 r o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
2. Równowartość sumy gwarancyjnej w złotych polskich ustala się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski 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, Ubezpieczyciel pokrywa zobowiązanie w granicach sumy gwarancyjnej określonej w umowie ubezpieczenia.

Obowiązki posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym

§ 10

1. Kierujący pojazdem poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej obowiązany jest posiadać dokumenty ubezpieczenia wymienione w § 4 ust. 2 i okazywać je na każde żądanie organów kontrolnych.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za skutki nieokazania dokumentów ubezpieczenia organom kontrolnym podczas wjazdu, jak również wyjazdu Pojazdem mechanicznym z terytorium państw wymienionych w polisie.

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

§ 11

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 mechanicznym wskazanym w polisie są zobowiązani w terminie 7 dni od daty zdarzenia zawiadomić Ubezpieczyciela o zaistniałym Wypadku, przedstawić okoliczności oraz posiadane dowody potwierdzające okoliczności Wypadku i rozmiary szkód.
 3. W przypadku zgłoszenia roszczenia o świadczenie do Ubezpieczającego/Ubezpiezonego lub kierującego Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie, zobowiązani są oni niezwłocznie powiadomić o tym Ubezpieczyciela oraz przedstawić dowody dotyczące okoliczności Wypadku i rozmiaru szkód.
 4. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub kierujący Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie nie może bez zgody Ubezpieczyciela podejmować żadnych zobowiązań w stosunku do osób zgłaszających roszczenia.
 5. Jeżeli poszkodowany wystąpi z roszczeniem o świadczenie na drogę sądową przeciwko Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu lub kierującemu Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie, obowiązani są oni niezwłocznie zawiadomić o tym Ubezpieczyciela. Na żądanie Ubezpieczyciela zobowiązani są oni również do udzielenia pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez Ubezpieczyciela.
 6. Jeżeli prawo miejsca zdarzenia nie stanowi inaczej, Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów zastępstwa procesowego Ubezpiezonego lub kierującego Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie, ustanowionego w postępowaniu cywilnym bez zgody Ubezpieczyciela.
 7. Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu lub kierującemu Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie, w związku z zaistniałym zdarzeniem objętym ochroną ubezpieczeniową, zostało wszczęte postępowanie karne lub karno-administracyjne, są oni zobowiązani niezwłocznie powiadomić Ubezpieczyciela.
 8. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów ustanowienia obrońcy w postępowaniu karnym prowadzonym przeciwko Ubezpieczonemu lub kierującemu Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie, a także jakichkolwiek kar pieniężnych i grzywn lub innych podobnych płatności nałożonych na Ubezpiezonego lub kierującego Pojazdem mechanicznym wskazanym w polisie.
 9. Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Ubezpieczyciela o przeniesieniu prawa własności pojazdu.

Ustalenie wysokości i zakresu szkody

§ 12

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, świadczenie 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, Ubezpieczyciel pokrywa zobowiązanie, najwyżej jednak do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w umowie ubezpieczenia.

3. Z tytułu umowy ubezpieczenia OC ZK Ubezpieczyciel jest zobowiązany 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 Ubezpieczyciela lub za jego zgodą.
4. Koszty, o których mowa w ust. 3, wraz z należnym świadczeniem nie mogą przekraczać sumy gwarancyjnej, o której mowa w § 9, o ile przepisy prawa ubezpieczeniowego kraju zdarzenia nie stanowią inaczej.

Wypłata świadczenia

§ 13

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Ubezpieczyciel 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 świadczenia, 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 Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie 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. Ubezpieczyciel zobowiązany jest wypłacić świadczenie 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 Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie 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 Ubezpieczyciel zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części oraz wypłaca bezsporną część świadczenia.
5. Ubezpieczyciel powiadamia osobę występującą z roszczeniem o wysokości przyznanego świadczenia.
6. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym osobę występującą z roszczeniem oraz Ubezpieczonego (w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie), wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia 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 Ubezpieczyciela, jeżeli czynność ta nastąpiła bez uprzedniej zgody Ubezpieczyciela.

Roszczenia regresowe

§ 14

1. Ubezpieczycielowi przysługuje względem kierującego Pojazdem mechanicznym uprawnienie do żądania zwrotu wypłaconego świadczenia, 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, z zastrzeżeniem ust. 3;
 - 2) wszedł w posiadanie Pojazdu mechanicznego wskutek popełnienia przestępstwa;

- 3) nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania Pojazdem mechanicznym, z wyjątkiem przypadków gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo o pościg za osobą podjętą bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa;
 - 4) zbiegł z miejsca zdarzenia.
2. Ubezpieczycielowi przysługuje względem Ubezpieczającego uprawnienie do żądania zwrotu wypłaconego świadczenia w przypadku, gdy umowa ubezpieczenia uległa rozwiązaniu, a kierujący Pojazdem mechanicznym 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 mechanicznym ocenia się według prawa państwa właściwego dla miejsca zdarzenia.

Reklamacje

§ 15

1. W każdym przypadku Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną, a także Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczający, Ubezpieczony będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może wnieść Reklamację. W przypadku osób fizycznych za Reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. W przypadku osób prawnych za Reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem zastrzeżeń dotyczących agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w zakresie tego samego działu ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Reklamację można składać do Ubezpieczyciela w następujący sposób:
 - w formie elektronicznej na adres e-mail:
 - w zakresie likwidacji szkód: reklamacje.szkody@axaubezpieczenia.pl,
 - w pozostałym zakresie: reklamacje@axaubezpieczenia.pl,
 - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie,
 - ustnie – w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez Ubezpieczyciela pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie.
3. Reklamacja może być również złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów.
4. Odpowiedź Ubezpieczyciela na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że na wniosek osoby występującej z reklamacją odpowiedź dostarczana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej Reklamację, Ubezpieczyciel potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
6. W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej dodatkowo firmę i adres siedziby.
7. Odpowiedzi na Reklamację Ubezpieczyciel udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji, okolicznościach koniecznych do ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
9. Jeżeli składający Reklamację Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, jak i z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Postanowienia końcowe

§ 16

1. W porozumieniu z Ubezpieczającym mogą być stosowane w umowie ubezpieczenia warunki dodatkowe lub odmienne od przyjętych w OWU.
2. Wszelkie odstępstwa od OWU muszą być pod rygorem nieważności wymienione w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 oraz o ile w OWU nie uzgodniono inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia mające związek z umową ubezpieczenia powinny być składane w formie pisemnej.
4. Za zgodą Ubezpieczyciela i odpowiednio Ubezpieczającego/Ubezpieczonego, oświadczenia mające związek z wykonywaniem umowy ubezpieczenia mogą być składane w innej formie niż pisemna.
5. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia związane z zawartą umową ubezpieczenia mogą być także składane agentowi ubezpieczeniowemu działającemu w imieniu lub na rzecz Ubezpieczyciela, pod warunkiem złożenia ich na piśmie lub na innym trwałym nośniku.
6. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego/Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
7. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
9. Językiem stosowanym w relacjach z Ubezpieczycielem wynikających z umowy ubezpieczenia jest język polski.
10. Dokumenty przedkładane Ubezpieczycielowi muszą być sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski przez tłumacza. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów tłumaczenia.
11. Ubezpieczyciel udostępni Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu do świadczenia, na ich wniosek, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez Ubezpieczyciela udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez Ubezpieczyciela. Na wniosek ww. osób Ubezpieczyciel udostępni informacje i dokumenty w postaci elektronicznej.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. W przypadku zastrzeżeń co do wykonywania działalności przez Ubezpieczyciela Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy przysługuje prawo wystąpienia do Komisji Nadzoru Finansowego.
14. Osoba będąca konsumentem może ponadto zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
15. Ubezpieczyciel zobowiązany jest na podstawie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a Ubezpieczycielem jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
16. W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem Internetu konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
17. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia Zielona Karta dla Klientów PKO BP zawierające wykaz informacji zatwierdzone uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 1/14/06/2018 z dnia 14 czerwca 2018 r. mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 15 czerwca 2018 r. i zamieszczone są na stronie internetowej www.axa.pl.