



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
Truck Assistance

OWU

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

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przestanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 2; § 4; § 5; § 6; § 9 ust. 1, 5 przy uwzględnieniu odpowiednich definicji, zawartych w § 3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 2; § 2; § 3; § 6; § 7; § 8; § 9 ust. 1, 5, 8; § 11 ust. 4; § 14 ust. 4

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Truck Assistance (zwane dalej OWU) stanowią integralną część umów ubezpieczenia Truck Assistance zawieranych na ich podstawie w ramach ubezpieczenia floty pojazdów pomiędzy UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., zwanym dalej UNIQA TU S.A. lub Ubezpieczycielem, a osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
2. Na podstawie niniejszych OWU, UNIQA TU S.A. zawiera umowy ubezpieczenia, zwane dalej umowami ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance, w ramach których udziela ochrony ubezpieczeniowej właścicielowi lub leasingobiorcy oraz załodze pojazdu, w zakresie organizacji i pokrycia kosztów usług assistance na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zwanej dalej RP, i innych państw Europy, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 i 4.
3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia także na cudzy rachunek - na rzecz właściciela pojazdu lub leasingobiorcy zwanego dalej Ubezpieczonym.
4. Przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia Truck Assistance, Ubezpieczający ma obowiązek poinformowania Ubezpieczonego o warunkach ubezpieczenia oraz prawach i obowiązkach Ubezpieczonego, a także dostarczyć Ubezpieczonemu OWU.
5. Osoba, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia, zwana jest dalej Ubezpieczonym.
6. 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.
7. 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.
8. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela obowiązki określone w ust. 7 ciąży również na przedstawicielu i obejmują ponadto okoliczności jemu znane.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

§ 2

1. Na podstawie umów ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance ochroną ubezpieczeniową obejmowane są następujące rodzaje pojazdów zarejestrowanych w RP:
 - 1) Pojazdy ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony i jednocześnie nieprzekraczającej 44 ton,
 - 2) Ciągniki siodłowe,
 - 3) Naczepy i przyczepy o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 44 ton.
2. Ubezpieczeniem nie są objęte:
 - 1) Pojazdy używane do transportu towarów niebezpiecznych, zdefiniowanych zgodnie z obowiązującymi przepisami o przewozie towarów niebezpiecznych, w tym w szczególności paliw, substancji toksycznych czy wybuchowych,
 - 2) Pojazdy specjalne (nie służące do przewozu osób i towarów) przeznaczone do wykonywania specjalnej funkcji, która powoduje konieczność dostosowania nadwozia lub posiadania specjalnego wyposażenia, np. dźwig, pogotowie techniczne, pojazd asenizacyjny, śmieciarka, polewaczka, pojazdy straży pożarnej, itp.

3. Do ubezpieczenia może być przyjęty pojazd, który w dniu zawarcia umowy nie osiągnie wieku 15 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji. W przypadku wariantu TRUCK PREMIUM, przebicie opony objęte jest ochroną wyłącznie dla pojazdów, które w dniu zawarcia umowy nie osiągnęły wieku 10 lat.
4. Wszelkie odstępstwa od postanowień niniejszych OWU muszą być sporządzone pisemnie w formie aneksu do umowy ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance pod rygorem ich nieważności.

Definicje

§ 3

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

1. **Akt wandalizmu** - jakiegokolwiek zdarzenie polegające na rozmyślnym zniszczeniu lub uszkodzeniu pojazdu przez osoby trzecie (osoby nie będące stronami umowy ubezpieczenia lub uprawnionymi z tytułu umowy ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance) powodujące unieruchomienie pojazdu, rozumiane zgodnie z ust. 18 niniejszego paragrafu,
2. **Awaria** - jakiegokolwiek wadliwe lub niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu pochodzenia wewnętrznego, które uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami obowiązującymi w kraju miejsca awarii, a w tym: rozładowanie akumulatora, awarie alarmu lub immobilizera, awaria świateł zewnętrznych, awarie wycieraczek oraz pasów bezpieczeństwa. Awaria ogumienia (w tym przebicie opony) objęta jest ochroną wyłącznie w wariantcie TRUCK PREMIUM. Konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, konieczność wykonania czynności utrzymania pojazdu w sprawności, należących do bieżącej lub okresowej obsługi pojazdu, dostawa lub montaż dodatkowych akcesoriów, niespowodowany wadliwym lub niewłaściwym funkcjonowaniem pojazdu, nie będą uznawane za awarię,
3. **Centrum Alarmowe** - Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, zajmująca się realizacją praw i obowiązków Ubezpieczyciela z tytułu zawartych umów ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance, a w tym realizacją świadczeń assistance określonych w niniejszych OWU,
4. **Europejska część Rosji** - następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komii), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kalmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski,
5. **Europejska część Turcji** - Tracja (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele),
6. **Flota pojazdów** - co najmniej 10 pojazdów (w tym również poniżej 3,5 tony dopuszczalnej masy całkowitej) lub pojazdy ubezpieczone na zasadach flotowych (Indywidualna Ocena Ryzyka UNIQA), należące do tego samego Ubezpieczonego na podstawie różnych tytułów prawnych,
7. **Kradzież** - dokonany w celu przywłaszczenia zabór pojazdu lub jego części uniemożliwiających poruszanie się, jak również zabór w celu krótkotrwałego użycia, czyli działanie wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278-280 lub art. 289 Kodeksu Karnego, uniemożliwiające kontynuowanie podróży w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca kradzieży, z wyłączeniem kradzieży kluczyków,
8. **Miejsce prowadzenia działalności gospodarczej** - adres siedziby przedsiębiorstwa Ubezpieczonego zgodnie z wpisem do ewidencji działalności gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego lub inny adres na terenie RP wskazany w chwili zgłoszenia do ubezpieczenia, pod którym przedsiębiorstwo wykonuje działalność gospodarczą,
9. **Nieszczęśliwy wypadek** - zdarzenie nagle wywołane przyczyną zewnętrzną, zaistniałe w warunkach wypadku drogowego w wyniku którego jeden z członków załogi pojazdu - niezależnie od swojej woli - doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł,
10. **Pilot** - osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce zdarzenia,

11. **Pojazd** - pojazd ciężarowy powyżej 3,5 tony dopuszczalnej masy całkowitej, ciągnik siodłowy, naczepa, przyczepa, które zostały objęte niniejszym ubezpieczeniem na wniosek Ubezpieczającego, o dopuszczalnej masie całkowitej nie przekraczającej 44 ton, zarejestrowany na terenie RP stosownie do przepisów Ustawy Prawo o ruchu drogowym,
12. **Rok ubezpieczeniowy** - 12 następujących po sobie kolejno miesięcy, stanowiących okres ochrony ubezpieczeniowej, za które została opłaconą w pełnej wysokości składka; za początek roku ubezpieczeniowego przyjmuje się pierwszy dzień odpowiedzialności Ubezpieczyciela,
13. **Siedziba Ubezpieczonego** - miejsce wskazane w dowodzie rejestracyjnym pojazdu jako adres firmy lub miejsce zamieszkania Ubezpieczonego,
14. **Szkoda całkowita** - stan pojazdu uznany jako szkoda całkowita przez ubezpieczyciela komunikacyjnego likwidującego szkodę w wykonaniu umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych albo Auto Casco,
15. **Ubezpieczający** - osoba zawierająca umowę ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance na zasadach flotowych (Indywidualna Ocena Ryzyka UNIQA) i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej,
16. **Ubezpieczony** - właściciel pojazdu, na rzecz którego zawarta została umowa ubezpieczenia. W przypadku pojazdów leasingowanych Ubezpieczonym jest leasingobiorca pojazdu. Postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczonego stosuje się odpowiednio do załogi pojazdu, tj. osób objętych ochroną ubezpieczeniową,
17. **Ubezpieczyciel** - UNIQA TU S.A.,
18. **Unieruchomienie pojazdu** - stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie podróży lub dalsze jego użytkowanie zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w kraju miejsca powstania tego stanu, który powstał na skutek zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
19. **Usprawnienie pojazdu** - usunięcie na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej jej kontynuowanie,
20. **Wypadek drogowy** - jakiegokolwiek zdarzenie drogowe unieruchamiające pojazd pochodzenia zewnętrznego, łącznie z kolizją, wywróceniem pojazdu, spadkiem pojazdu ze skarpy, wybuchem lub pożarem w pojeździe, uniemożliwiające kontynuowanie jazdy w sposób zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku,
21. **Załoga pojazdu** - wyznaczony przez Ubezpieczonego kierowca i zmiennik kierowcy (jeżeli występuje) ubezpieczonego pojazdu lub pojazdu, który w momencie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową ciągnął ubezpieczoną naczepę lub przyczepę.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 4

1. W zakresie i na zasadach określonych w niniejszych OWU przedmiot ubezpieczenia stanowi zapewnienie organizacji i pokrycia kosztów świadczenia usług assistance na rzecz Ubezpieczonego.
2. Przedmiotem świadczenia UNIQA TU S.A. nie jest objęte wykonanie usług określonych w OWU, z zastrzeżeniem usług wymienionych w § 6 ust. 4 pkt. 1-3 i 5.
3. Zakres usług assistance uzależniony jest od wariantu wybranego przez Ubezpieczającego podczas zawierania umowy ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance.
4. Ustalony w EURO koszt świadczeń realizowanych usług assistance na terytorium RP oraz w państwach posługujących się inną walutą niż EURO podlega przeliczeniu na złote i stanowi równowartość kwot określonych w EURO według średniego kursu wymiany walut ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu realizacji świadczeń.

Zakres ubezpieczenia

§ 5

1. Zakres usług świadczonych w poszczególnych wariantach został określony w § 6.

2. Ubezpieczenie oferowane jest w wariantach wymienionych w tabeli zamieszczonej w § 6 ust. 7, różniących się między sobą zakresem świadczeń.
3. Ubezpieczeniem objęte są zdarzenia powstałe na terytorium RP oraz następujących państw: Austrii, Belgii, Bułgarii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Lichtensteinu, Litwy, Łotwy, Luksemburga, Macedonii, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, Rosji (tylko europejska część), San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Szwajcarii, Turcji (tylko część europejska), Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.
4. W ramach wariantu TRUCK STANDARD ubezpieczeniem objęte są wyłącznie zdarzenia powstałe na terytorium RP.

Świadczenia

§ 6

1. W zależności od wybranego wariantu, ochroną ubezpieczeniową objęte są następujące zdarzenia, zwane dalej zdarzeniami assistance:
 - 1) TRUCK STANDARD - wypadek drogowy,
 - 2) TRUCK KOMFORT - awaria (z wyłączeniem przebiecia opony), wypadek drogowy, kradzież pojazdu,
 - 3) TRUCK PREMIUM - awaria, wypadek drogowy, kradzież pojazdu.
2. Na wniosek Ubezpieczonego Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń assistance do wysokości określonych w ust. 6 limitów odpowiedzialności i sumy ubezpieczenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance:
 - 1) **Usprawnienie pojazdu** - w przypadku unieruchomienia pojazdu Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty usprawnienia pojazdu w miejscu jego unieruchomienia (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i materiałów użytych w celu usprawnienia pojazdu), jeżeli istnieje możliwość usprawnienia pojazdu w ciągu 1 godziny od chwili przyjazdu na miejsce zdarzenia Pilotą,
 - 2) **Podnoszenie pojazdu** - w przypadku przewrócenia pojazdu lub osunięcia się z drogi powodującego jego trwałe unieruchomienie Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty podniesienia lub wyciągnięcia pojazdu na drogę. W przypadku przewrócenia pojazdu lub osunięcia się z drogi wraz z naczepą, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty podniesienia lub wyciągnięcia również naczepy,
 - 3) **Holowanie pojazdu** - jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu nie jest możliwe usprawnienie pojazdu w miejscu jego unieruchomienia w ciągu 1 godziny od chwili przyjazdu na miejsce zdarzenia Pilotą, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania pojazdu do najbliższej stacji obsługi. Jeżeli unieruchomienie pojazdu miało miejsce na terenie RP, na wniosek Ubezpieczonego pojazd może zostać odholowany do innej stacji obsługi znajdującej się w promieniu 100 km od miejsca jego unieruchomienia.

Jeżeli Centrum Alarmowe organizowało holowanie pojazdu, Ubezpieczonemu przysługuje jedno z poniższych świadczeń:

- 4) **Zakwaterowanie w hotelu załogi pojazdu** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem (o ile jest ono w cenie) w hotelu trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy pojazdu (maksymalnie na 2 doby), w zakresie przewidzianym dla danego wariantu ubezpieczenia wraz z transportem do hotelu, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez załogę pojazdu związanych z pobytem w hotelu, np. telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel, albo
- 5) **Transport załogi pojazdu do Siedziby Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży** - jeżeli pojazd nie może być naprawiony w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia do Centrum Alarmowego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a zdarzenie miało miejsce ponad 50 km od Siedziby Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dalszego transportu załogi pojazdu do miejsca docelowego podróży lub do Siedziby Ubezpieczonego (do bliższego z tych dwóch miejsc) jednym z następujących środków transportu wybranym po konsultacji z Ubezpieczonym przez Centrum Alarmowe:
 - a) taxi (maksimum 100 km),
 - b) kolej (bilet w jedną stronę, pociąg pierwszej klasy wraz z transportem na dworzec i z dworca),

- c) samolot (bilet w jedną stronę w klasie ekonomicznej, w sytuacji gdy przewidziany czas podróży pociągiem wynosi więcej niż 12 godzin),

Jeżeli Centrum Alarmowe organizowało holowanie pojazdu, Ubezpieczonemu dodatkowo przysługują następujące świadczenia:

- 6) **Odbiór pojazdu po naprawie** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu jednej osoby z Siedziby Ubezpieczonego lub hotelu (o którym mowa w pkt. 4 powyżej) po odbiór naprawionego pojazdu pociągiem I klasy wraz z transportem na dworzec i z dworca lub samolotem klasy ekonomicznej (jeżeli czas podróży pociągiem przekroczyłby 12 godzin) wraz z transportem na lotnisko i z lotniska. Świadczenie to jest organizowane, jeżeli zdarzenie miało miejsce w odległości powyżej 50 km od Siedziby Ubezpieczonego,
 - 7) **Parkowanie pojazdu na parking strzeżonym** - jeżeli wskutek wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową zachodzi potrzeba przechowania unieruchomionego pojazdu na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty parkowania pojazdu do wysokości podanego limitu. Jeżeli unieruchomieniu uległ ubezpieczony pojazd ciągnący nieubezpieczoną niniejszym ubezpieczeniem naczepę, Centrum Alarmowe organizuje dozór naczepy w miejscu zdarzenia, trwający nie dłużej niż 3 godziny. Świadczenie dozoru nieubezpieczonej naczepy przysługuje wyłącznie w wariantach Truck Komfort oraz Truck Premium.
 - 8) **Dostarczenie oryginalnych części zamiennych** - świadczenie realizowane jest wyłącznie poza granicami RP w sytuacji, gdy części zamienne niezbędne do funkcjonowania pojazdu oraz konieczne do jego naprawy w następstwie zdarzenia nie są dostępne w miejscu dokonywania naprawy. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe składa zamówienie i dostarcza części pod wskazany adres. Koszt zakupu części, ich transport i ewentualne opłaty celne obciążają Ubezpieczonego,
 - 9) **Dozór ładunku** - jeżeli w wyniku unieruchomienia pojazdu nie jest możliwe usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia oraz nie jest możliwe holowanie pojazdu w ciągu 5 godzin od momentu powiadomienia o zdarzeniu Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru ładunku przez okres nie dłuższy niż 24 godziny w trybie ciągłym.
3. Dodatkowo, w przypadku śmierci członka załogi pojazdu powstałego wskutek nieszczęśliwego wypadku poza granicami RP przysługuje:
 - 1) **Transport zwłok** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok zmarłego członka załogi do RP lub kraju stałego pobytu w przypadku, gdy zmarł on w trakcie podróży poza granicami RP oraz kraju stałego pobytu, a śmierć nastąpiła w wyniku nieszczęśliwego wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową.
 4. Dodatkowo, na wniosek Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe organizuje następujące usługi:
 - 1) **Tłumaczenie telefoniczne** (w języku angielskim) - w razie podróży poza granicami RP Centrum Alarmowe udziela załodze pojazdu telefonicznej pomocy w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi,
 - 2) **Udzielenie informacji na temat:**
 - a) Lokalizacji stacji obsługi i napraw pojazdów ciężarowych,
 - b) Sytuacji na drogowych przejściach granicznych,
 - c) Lokalizacji szpitali, aptek, hoteli, moteli i stacji paliw,
 - 3) **Przekazywanie pilnych wiadomości** związanych z zaistniałym zdarzeniem osobie wskazanej przez Ubezpieczonego,
 - 4) **Pokrycie kosztów dowozu brakujących dokumentów** - w razie braku dokumentów niezbędnych do kontynuowania podróży (listy przewozowe, polisy ubezpieczeniowe, dokumenty pojazdu lub załogi pojazdu) Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia wskazanych dokumentów załodze pojazdu,
 - 5) **Bezpieczna Tożsamość** - na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe wysyła drogą elektroniczną „Pakiet Informacyjny Bezpieczna Tożsamość” dotyczący ochrony danych i tożsamości, zawierający następujące informacje:
 - a) jakie kroki należy podjąć w przypadku utraty dokumentów,
 - b) jakie dokumenty należy zastrzegać i jakie niebezpieczeństwa wiążą się z ich utratą (wykorzystanie przez osoby niepowołane),
 - c) informacja o podmiotach, gdzie należy zgłaszać utratę dokumentów,
 - d) jak uzyskać dostęp do własnej historii kredytowej w BIK,
 - e) informacja o krokach jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych dokumentów,
 - f) porady na czas wyjazdów zagranicznych,
 - g) informacja o opłatach związanych z uzyskaniem nowych dokumentów.
 W przypadku zgłoszenia przez Ubezpieczonego faktu utraty dokumentów tożsamości, kart debetowych, kart kredytowych, imiennych kart lojalnościowych, telefonów komórkowych Centrum Alarmowe na wniosek Ubezpieczonego udziela Ubezpieczonemu informacji wymienionych powyżej i w zależności od sytuacji doradza Ubezpieczonemu, jakie kroki powinien podjąć w celu zmniejszenia ryzyka negatywnych konsekwencji wykorzystania ww. dokumentów przez osoby niepowołane. W razie potrzeby Centrum Alarmowe podejmie w imieniu Ubezpieczonego następujące kroki:
 - a) pomoc w wypełnianiu wniosku o uzyskanie raportu w BIK (dostęp do historii kredytowej),
 - b) pomoc w uzyskaniu nowych dokumentów, kart (pomoc nie obejmuje sytuacji wymagających fizycznej obecności Klienta).
 5. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje nie więcej niż 3 zdarzenia w roku ubezpieczeniowym.
 6. Dostępność poniższych świadczeń oraz limity kwotowe wskazane są w tabeli poniżej, z zastrzeżeniem ograniczenia odpowiedzialności UNIQA TU S.A. do sum ubezpieczenia określonych w § 8 OWU:

Rodzaj świadczeń	Wariant		
	TRUCK STANDARD	TRUCK KOMFORT	TRUCK PREMIUM
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia, holowanie, podnoszenie pojazdu	800 EUR	1 500 EUR	3 000 EUR
Zakwaterowanie w hotelu	Nie	2 doby / do 100 EUR na osobę	2 doby / do 100 EUR na osobę
Transport załogi pojazdu do Siedziby Ubezpieczonego lub miejsca docelowego podróży (do bliższego z miejsc)	Nie	Pociągiem I klasy lub samolotem	Pociągiem I klasy lub samolotem
Odbiór pojazdu po naprawie	Nie	Pociągiem I klasy lub samolotem	Pociągiem I klasy lub samolotem
Parkowanie pojazdu na parking strzeżonym	Tak do 50 EUR	Tak do 300 EUR	Tak do 300 EUR
Dostarczanie oryginalnych części zamiennych	Nie	Tak	Tak
Dozór ładunku	Tak 50 EUR / 1 doba	Tak 50 EUR / 1 doba	Tak 50 EUR / 1 doba

Rodzaj świadczeń	Wariant		
	TRUCK STANDARD	TRUCK KOMFORT	TRUCK PREMIUM
Tłumaczenie telefoniczne (w języku angielskim)	Tak		
Udzielanie telefonicznych informacji na temat: lokalizacji stacji obsługi i napraw pojazdów ciężarowych, sytuacji na drogowych przejściach granicznych, lokalizacji szpitali, aptek, hoteli, moteli i stacji paliw			
Przekazywanie pilnych wiadomości	Nie		
Pokrycie kosztów dowozu brakujących dokumentów			
Bezpieczna Tożsamość	Nie	Tak	Tak
Transport zwłok	Nie	Tak	Tak

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

§ 7

1. Ubezpieczyciel może odmówić organizacji świadczeń wymienionych w § 6 oraz pokrycia ich kosztów w całości lub części, jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa nie zawiadomił o zdarzeniu Centrum Alarmowego w ciągu 12 godzin od zaistnienia zdarzenia i nie uzgodnił sposobu udzielenia świadczenia assistance, a niezawiadomienie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
2. Ubezpieczyciel może odmówić pokrycia kosztów holowania, jeżeli powodem unieruchomienia pojazdu był montaż elementów, które nie są zalecane przez producenta pojazdu.
3. Świadczenia określone w niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli unieruchomienie pojazdu bądź kradzież pojazdu były następstwem:
 - 1) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
 - 2) obowiązku udostępnienia pojazdu na rzecz wojska,
 - 3) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
 - 4) działania energii jądrowej w skali masowej,
 - 5) umyślnego działania Ubezpieczonego lub załogi pojazdu.
4. Ponadto Ubezpieczyciel nie odpowiada za następujące zdarzenia:
 - 1) powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, powstałe podczas udziału pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowaniach do nich,
 - 2) wynikające z niezrealizowanej na czas, zgodnie z warunkami eksploatacji pojazdu określonymi przez producenta konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w stacji obsługi, o ile spowodowało to unieruchomienie pojazdu,
 - 3) powstałe wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia pojazdu przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta pojazdu,
 - 4) będące wynikiem awarii powstałej lub utrzymującej się na skutek nieprzeprowadzonej naprawy pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - 5) powstałe w związku z kierowaniem pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, o ile spowodowało to zajście zdarzenia,
 - 6) powstałe w związku z kierowaniem pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem.
5. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów świadczeń wskazanych w § 6 OWU, jeżeli są one realizowane przez organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń, policję, straż pożarną lub organy celne.
6. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte pojazdy, które na dzień wystąpienia zdarzenia nie posiadały ważnego badania technicznego, o ile nieprzeprowadzenie badania technicznego wynikało z wiadomej Ubezpieczającemu niesprawności technicznej pojazdu, która spowodowała zdarzenie.
7. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku pojazdów objętych pomocą i/lub ładunku przyczep i naczep, z wyłączeniem sytuacji, gdy Ubezpieczony korzysta z usługi dozoru ładunku

lub dozoru naczepy w ramach świadczenia parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym, opisanego w § 6 ust. 2 pkt 7.

8. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody w mieniu, na osobie (z zastrzeżeniem realizacji świadczenia opisanego w § 6 ust. 3 pkt 1 - transport zwłok), za szkody w postaci utraconych korzyści, opóźnienia w transporcie ładunków oraz za inne szkody związane z działalnością zawodową lub gospodarczą powstałe wskutek czynności związanych z wykonywaniem świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia.
9. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
10. Ubezpieczyciel nie odpowiada za koszty naprawy pojazdu wykonywanej przez stację obsługi.
11. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie ładunku, bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania, z wyłączeniem sytuacji gdy Ubezpieczony korzysta z usługi dozoru ładunku lub dozoru naczepy w ramach świadczenia parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym, opisanego w § 6 ust. 2 pkt 7.
12. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd pojazdu, drobne naprawy lub regulacje) oraz administracyjnych (np. proces likwidacji szkody w towarystwie ubezpieczeniowym lub brak środków pieniężnych na pokrycie kosztów naprawy), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową uprawniających do korzystania ze świadczeń przewidzianych w niniejszych OWU nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego pojazdu w rozumieniu niniejszych OWU.

Suma ubezpieczenia

§ 8

1. Suma ubezpieczenia na jedno zdarzenie zostaje ustalona w kwocie:
 - 1) 900 EUR dla wariantu TRUCK STANDARD,
 - 2) 2 000 EUR dla wariantu TRUCK KOMFORT,
 - 3) 3 500 EUR dla wariantu TRUCK PREMIUM.
2. Sumy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1, stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela na jedno zdarzenie.

Umowa ubezpieczenia i okres ubezpieczenia

§ 9

1. Umowę ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance zawiera się na wniosek Ubezpieczającego na okres jednego roku wyłącznie na pojazd objęty przez UNIQA TU S.A. ochroną z tytułu umowy ubezpieczenia Auto Casco lub umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
2. Umowę ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance zawiera się jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia Auto Casco lub umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie pisemnego wniosku, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane dotyczące Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego, w tym imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, PESEL, NIP, REGON, nr KRS,
 - 2) dane dotyczące przedmiotu ubezpieczenia, w tym marka, model, rodzaj pojazdu, numer rejestracyjny, numer VIN, pojemność silnika, ładowność, rok produkcji,
 - 3) zakres i wariant ubezpieczenia,
 - 4) okres ubezpieczenia.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance potwierdzone jest polisą.
 4. Ubezpieczyciel udziela ochrony z tytułu umowy ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance w okresie wskazanym na polisie.
 5. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki i trwa przez okres ubezpieczenia wskazany w polisie, chyba że umowa ubezpieczenia została rozwiązana przed tym terminem.
 6. W przypadku, gdy w polisie wpisano godzinę, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w polisie, jednak nie wcześniej niż z chwilą opłacenia składki.
 7. 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.
 8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:
 - 1) z dniem zakończenia okresu ubezpieczenia,
 - 2) z dniem wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, o którym mowa w § 10 ust. 4,
 - 3) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z ust. 7,
 - 4) z dniem przeniesienia prawa własności pojazdu,
 - 5) z dniem wyrejestrowania pojazdu,
 - 6) z dniem wystąpienia szkody całkowitej.
- jest niezwłocznie (tj. nie później niż w ciągu 12 godzin od momentu powzięcia informacji o zaistniałym zdarzeniu, przy uwzględnieniu okoliczności zdarzenia) telefonicznie zawiadomić Centrum Alarmowe, działające całodobowo; numery telefonów Centrum Alarmowego zamieszczone są na dokumencie ubezpieczenia.
2. Przed podjęciem jakichkolwiek działań Ubezpieczony musi podać następujące informacje do Centrum Alarmowego:
 - 1) Numer rejestracyjny pojazdu,
 - 2) Markę i model pojazdu,
 - 3) Numer polisy Auto Casco lub polisy Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych,
 - 4) Miejsce zdarzenia i telefon, pod którym Ubezpieczony będzie dostępny,
 - 5) Krótki opis zdarzenia,
 - 6) Inne dane lub informacje niezbędne do wykonania świadczenia.
 3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 2, Centrum Alarmowe niezwłocznie skieruje Pilotą na miejsce zdarzenia.
 4. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z ust. 2 lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, jeśli uniemożliwia to spełnienie świadczenia na rzecz ubezpieczonego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 6.
 5. W każdym przypadku powstania zdarzenia, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udzielić Pilotowi przybyłemu na miejsce zdarzenia stosownych pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do wykonania danych świadczeń,
 - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym chyba, że Pilot nie rozpocznie udzielania pomocy w czasie 5 godzin (od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego),
 - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
 6. W przypadku, gdy Pilot nie rozpocznie udzielania pomocy w czasie 5 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania we własnym zakresie uzgodnionych z Centrum Alarmowym świadczeń assistance jak w § 6 i zobowiązany do ich udokumentowania oryginałami rachunków.
 7. Centrum Alarmowe, na zasadzie refundacji i zgodnie z treścią zapłaconych przez Ubezpieczonego dowodów księgowych, w tym faktur VAT, dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 6, w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego oryginałów rachunków. Refundacja następuje w złotych polskich wg średniego kursu walut obcych NBP obowiązującego w dniu wystawienia faktury, natomiast gdy świadczenie zostało opłacone przy pomocy karty płatniczej, według kursu przeliczenia przez wystawcę karty.

Składka ubezpieczeniowa

§ 10

1. Wysokość składki ustalana jest w oparciu o taryfę składek obowiązującą w dniu zawierania umowy ubezpieczenia i jest uzależniona od przyjętych w umowie UNIQA Truck Assistance wariantów ubezpieczenia.
2. Wysokość składki, termin oraz sposób jej zapłaty są określone w polisie lub innym dokumencie ubezpieczenia.
3. Opłata składki następuje jednorazowo przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.
4. Skutek nieopłacenia składki w terminie - jeżeli Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie, Ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, na który została zawarta.
5. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Postępowanie w razie zajścia zdarzenia

§ 11

1. O zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana

Zasady ustalania i wypłata refundacji kosztów świadczeń

§ 12

1. Jeżeli świadczenia assistance wynikające z niniejszych OWU nie zostały opłacone bezpośrednio przez Centrum Alarmowe, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ubezpieczony nie był w stanie zgłosić do Centrum Alarmowego zaistnienia zdarzenia w momencie jego zajścia, Ubezpieczyciel dokona, na zasadzie refundacji, w granicach odpowiedzialności wynikającej z umowy i niniejszych OWU oraz zgodnie z treścią zapłaconych przez Ubezpieczonego dowodów księgowych, w tym faktur VAT, zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego w terminie do 30 dni od przedłożenia przez Ubezpieczonego całości dokumentacji (dowód rejestracyjny oraz wniosek refundacyjny wraz z oryginałami rachunków). Refundacja następuje w złotych polskich wg średniego kursu walut obcych NBP obowiązującego w dniu wystawienia faktury, natomiast gdy świadczenie assistance zostało opłacone przy pomocy karty płatniczej według kursu przeliczenia przez wystawcę karty. Ubezpieczony powinien złożyć wniosek o refundację kosztów świadczeń niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od ustania przeszkody w zawiadomieniu Centrum Alarmowego.

- Wnioski o refundację kosztów wraz z wymienionymi w nich wymaganymi dokumentami, o których mowa w ust. 1 oraz w § 11 ust. 6, Ubezpieczony zgłasza pisemnie do Centrum Alarmowego, będącego uprawnionym przedstawicielem Ubezpieczyciela:

Zespół ds. Likwidacji Szkód
Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
ul. Wołoska 5, budynek TAURUS
02-675 Warszawa
tel. +48 (22) 205 50 19
refundacje@europ-assistance.pl

- Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego przekazuje Ubezpieczonemu decyzję w sprawie wniosku o refundację i dokonuje jej w terminie do 30 dni od dnia złożenia wniosku o refundację.
- Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego w terminie określonym w ust. 1, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część refundacji Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 1.

§ 13

- Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić, na wskazany w § 12 ust. 2 adres, na piśmie listem poleconym żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Ubezpieczyciela.
- Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela, co do odmowy zaspokojenia roszczenia, może wnieść skargę lub zażalenie do Rzecznika Ubezpieczonych działającego zgodnie z przepisami ustawy o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych z dnia 22 maja 2003 roku z późn. zmianami.

Roszczenia regresowe

§ 14

- Z dniem, w którym Ubezpieczyciel pokryje koszty usługi assistance, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
- Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Ubezpieczycielowi pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.

- Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część kosztów, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
- Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela rzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Skargi i zażalenia

§ 15

- Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu przysługuje prawo do zgłaszania UNIQA TU S.A. skarg i zażeń na zaniechania lub nienależyte wykonanie obowiązków przez osoby lub jednostki działające w imieniu i na rzecz UNIQA TU S.A.
- 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.

Postanowienia końcowe

§ 16

- Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, do umowy ubezpieczenia stosuje się prawo polskie.
- 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 Ubezpieczonego.
- 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.
- Wszystkie oświadczenia i zawiadomienia mające związek z umową ubezpieczenia UNIQA Truck Assistance powinny być składane w formie pisemnej, z wyłączeniem składania zawiadomień o zajściu zdarzenia i ustalania zakresu i warunków organizowanych świadczeń.
- Za zgodą UNIQA TU S.A. i odpowiednio Ubezpieczającego/Ubezpieczonego, oświadczenia woli mogą być składane w innej formie niż pisemna.
- 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.uniq.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.