



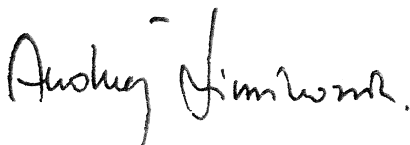
## Aneks nr 2

do Ogólnych warunków ubezpieczenia Autoszyby  
przyjętych Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ” nr U/90/2010  
z dnia 24 listopada 2010 r. zwanych dalej OWU, oraz Aneksu nr 1 zatwierdzonego Uchwałą  
Zarządu TUZ TUW Nr U/85/2015 z dnia 30 października 2015 r.

1. Niniejszym Aneksem wprowadza się do OWU informacje o postanowieniach zawartych w OWU, zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 2015 r., poz. 1844) oraz rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń (Dz. U. 2015 r., poz. 2189).

| Rodzaj informacji  | Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy  |
|--|---|
| Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia   | §2, §3 - §4, §9, §10, §11, §15 - §16, §17 |
| Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | §5, §6, §11, §18 ust.3                    |

2. Niniejszy Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUZ TUW Nr U/121/2015 z dnia 29 grudnia 2015 roku.
3. Niniejszy Aneks wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 roku.



Andrzej Liminowicz

Wiceprezes Zarządu TUZ TUW



Elżbieta Chojnowska

Członek Zarządu TUZ TUW

**Postanowienia ogólne**
**§1**

- Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia pojazdów – autoszyby (zwane dalej OWU), mają zastosowanie w umowach ubezpieczenia zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ” (zwane dalej TUW „TUZ”) z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną (zwanymi dalej Ubezpieczającymi).
- Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek (Ubezpieczonego: właściciela lub użytkownika pojazdu tj. osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu na podstawie umowy leasingu lub kredytu, wskazanej w dokumencie ubezpieczenia), w takim przypadku postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki. Uprawnionym do otrzymania odszkodowania jest Ubezpieczony.
- Wprowadzenie do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od OWU wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**Podstawowe definicje**
**§2**

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- Koordinator** - przedstawiciel TUW „TUZ”; zakład naprawczy działający w imieniu i na rzecz TUW „TUZ”, świadczący usługi wymiany i naprawy szyb w pojazdach,
- pojazd** - samochód podlegający rejestracji na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym, którego wiek nie przekracza 20 lat:
  - osobowy,
  - ciężarowy do 3,5 tony dopuszczalnej masy całkowitej, z wyłączeniem pojazdów określonych w § 5 ust. 1 w pkt 14 i 17,
- wiek pojazdu** - okres eksploatacji pojazdu ustalany jako różnica pomiędzy rokiem zawarcia umowy ubezpieczenia a rokiem produkcji pojazdu,
- szkoda** - uszkodzenie lub zniszczenie szyby czołowej, tylnej lub szyb bocznych ubezpieczonego pojazdu bezpośrednio wskutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia,
- Ubezpieczający** - podmiot zawierający umowę ubezpieczenia i zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej,
- Ubezpieczony** - właściciel pojazdu lub osoba uprawniona do korzystania z pojazdu.

**Przedmiot ubezpieczenia**
**§3**

Przedmiotem ubezpieczenia są szyby (czołowa, boczne i tylna) pojazdu objętego ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU.

**Zakres ubezpieczenia**
**§4**

- Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- TUW „TUZ” ponosi odpowiedzialność za szkody zaistniałe w okresie ubezpieczenia polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu szyby ubezpieczonego pojazdu wskutek:
  - nagłego działania siły mechanicznej w chwili zetknięcia pojazdu z innym pojazdem, osobami, zwierzętami lub obiektami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
  - pożaru, powodzi, wybuchu, zalania lub zatopienia, huraganu, gradu,

- uderzenia pioruna i innych nagłych działań sił przyrody,
- nagłego działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz pojazdu,
- użycia pojazdu podczas akcji ratowania życia lub zdrowia ludzkiego,
- działania osób trzecich, znajdujących się poza pojazdem.

**Wyłączenia odpowiedzialności**
**§5**

- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
  - powstałe przed dniem rozpoczęcia ochrony umowy ubezpieczenia,
  - spowodowane umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, osobę upoważnioną przez właściciela pojazdu do prowadzenia pojazdu lub osobę, z którą pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym albo inną osobę uprawnioną do korzystania lub rozporządzania pojazdem, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - spowodowane aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, a także powstałe w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, spowodowane w trakcie zamieszek, rozruchów, czynnego udziału pojazdów w blokadach dróg i akcjach protestacyjnych,
  - powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
  - w pojazdach nie dopuszczonych do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym,
  - w pojazdach nie posiadających ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem do dowodu rejestracyjnego, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji i dokonywania okresowych badań technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie szkody,
  - powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także zaistniałe wskutek niewłaściwego załadunku i przewożenia towaru lub bagażu oraz zaistniałe podczas rozładunku pojazdu,
  - będące wynikiem rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej, w szczególności powstałe podczas kierowania pojazdem przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub upoważnionego kierowcę:
    - w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu, środków psychotropowych lub pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu lub
    - bez wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, określonych obowiązującymi przepisami prawa, lub
    - który zbiegł z miejsca wypadku, lub
    - w pojeździe stanowiącym własność innej osoby niż wymieniona jako Ubezpieczony w umowie, chyba że w czasie trwania umowy prawo własności zostało przeniesione na Ubezpieczającego będącego dotychczasowym posiadaczem pojazdu, lub jest on uprawniony jako użytkownik do korzystania z pojazdu,
  - powstałe podczas używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa,
  - w pojeździe pochodzącym z przestępstwa,
  - powstałe w elementach uszkodzonych i nie naprawionych przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
  - powstałe w okolicznościach innych niż podane w zgłoszeniu szkody, o ile miały one wpływ na zakres odpowiedzialności i rozmiar szkody,
  - eksploatacyjne – powstałe w wyniku naturalnego zużycia a także szkody wynikające z wadliwości wykonania lub naprawy i konserwacji po-

jazdu do usunięcia których zobowiązany jest dany podmiot w ramach gwarancji lub rękojmi za wady (albo innych przepisów o odpowiedzialności sprzedawcy, gwaranta albo producenta pojazdu),

- 14) w pojazdach złożonych poza wytwórnią fabryczną, zarejestrowanych jako tzw. samy i składaki,
  - 15) powstałe podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd,
  - 16) powstałe podczas użycia pojazdu jako rekwizytu,
  - 17) w pojazdach do nauki jazdy, w pojazdach zarejestrowanych jako taksówki oraz służących do przewozu pasażerów za opłatą, używanych do świadczenia usług kurierskich i ekspresowych lub holowniczych, w pojazdach wynajmowanych zarobkowo,
  - 18) powstałe w pojeździe przekazanym w celu przeprowadzenia przeglądu, diagnostyki lub naprawy oraz podczas prób technicznych, jazd próbnych lub testowych,
  - 19) powstałe w pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
  - 20) w innych szklanych elementach pojazdu: szyberdachach, dachach panoramicznych, szklach reflektorów i świateł, lusterkach itp.,
  - 21) powstałe w elementach związanych z szybami tj. w uszczelkach, w listwach, folii antywłamaniowej, folii reklamowej, ogrzewaniu, instalacji alarmowej, uchwytach i innych elementach montażowych, chyba że powstały one jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby lub gdy ich wymiana podyktowana jest technologią naprawy lub wymiany szyby,
  - 22) uszkodzenia lub zniszczenia nalepki kontrolnej.
2. Jeżeli naprawa lub wymiana szyby zostanie dokonana bez jej zgłoszenia do TUV „TUZ” lub bez porozumienia z Koordynatorem, TUV „TUZ” nie zwraca kosztów usług poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczającego.

3. TUV „TUZ” nie ponosi odpowiedzialności za koszty naprawy lub wymiany szyby w ubezpieczonym pojeździe poniesione przez Ubezpieczonego, w przypadku gdy naprawa lub wymiana szyby w ubezpieczonym pojeździe nie została dokonana we wskazanym przez Koordynatora zakładzie naprawczym, z zastrzeżeniem § 14 ust. 7.

#### Suma ubezpieczenia

##### §6

1. Suma ubezpieczenia stanowiąca górną granicę odpowiedzialności TUV „TUZ” na wszystkie zdarzenia powstałe w okresie ubezpieczenia wynosi 2 000 zł (łącznie z podatkiem VAT).
2. Suma ubezpieczenia ulega w czasie trwania umowy ubezpieczenia pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie.
3. Za opłatą dodatkowej składki po wypłacie odszkodowania Ubezpieczający może uzupełnić sumę ubezpieczenia do pełnej wysokości (doubezpieczenie).

#### Składka

##### §7

1. Składkę za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. W przypadku uzupełnienia sumy ubezpieczenia zgodnie z § 6 ust. 3, kalkulacja składki następuje według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie:

- 1) przelewu bankowego, za datę zapłaty składki uważa się datę stempla bankowego uwidocznioną na przelewie bankowym lub datę złożenia polecenia zapłaty w banku pod warunkiem, że na rachunku Ubezpieczającego znajdowały się wystarczające środki finansowe i dokumenty zostały prawidłowo wypełnione; w odmiennym przypadku za dzień zapłaty składki uważa się datę, kiedy składka lub jej rata znalazła się na rachunku TUV „TUZ” w taki sposób, że TUV „TUZ” mogło nią dysponować,
- 2) przekazu pocztowego, za datę zapłaty składki uważa się datę stempla pocztowego uwidocznioną na przekazie pocztowym.

4. Składka za roczny okres ubezpieczenia oraz za ewentualne doubezpieczenie płatna jest jednorazowo w formie i terminie wskazanym w dokumencie ubezpieczenia.
5. 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.

#### Zwrot składki

##### §8

1. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub jej rozwiązania przed upływem okresu ubezpieczenia, na jaki umowa została zawarta, składka za nie wykorzystany okres odpowiedzialności ubezpieczeniowej podlega zwrotowi, o ile nie zaistniała szkoda objęta odpowiedzialnością ubezpieczeniową, która spowodowała bądź spowoduje wyczerpanie sumy ubezpieczenia, tj. za którą TUV „TUZ” wypłaciło odszkodowanie równe sumie ubezpieczenia lub za które jest zobowiązane do wypłaty odszkodowania równego sumie ubezpieczenia (tzw. konsumpcja sumy ubezpieczenia).
2. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
3. Podstawę do zwrotu składki stanowi pisemny wniosek Ubezpieczającego.

#### Zawarcie umowy ubezpieczenia

##### §9

1. Umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie niniejszych OWU może być zawarta wyłącznie z Ubezpieczającymi zawierającymi z TUV „TUZ” jednocześnie umowę ubezpieczenia dla tego samego pojazdu w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC) lub autocasco (AC).
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy zgodnie z okresem ochrony dla ubezpieczenia OC lub AC wymienionym w ust. 1.
3. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na wniosek Ubezpieczającego, w formie pisemnej na podstawie danych podanych przez Ubezpieczającego.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy w chwili jej zawierania wszystkie podlegające ubezpieczeniu szyby nie są zniszczone i nie posiadają żadnych widocznych uszkodzeń.
5. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą dostarczenia Ubezpieczającemu dokumentu ubezpieczenia.

**Początek i koniec odpowiedzialności**
**§ 10**

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej odpowiedzialność TUV „TUZ” rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia i godziny (o ile została podana), pod warunkiem, że składka zostanie opłacona w terminie wskazanym w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy TUV „TUZ” ponosi odpowiedzialności przed zaplaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie, TUV „TUZ” może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, na który przypadła niezapłacona składka.
3. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć 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. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zaplacenienia składki za okres, w jakim TUV „TUZ” udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
4. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa również z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia wskutek wypłaty odszkodowania (odszkodowań).
5. Odpowiedzialność TUV „TUZ” kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia.

**Rozwiązanie umowy ubezpieczenia**
**§ 11**

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:

- 1) z upływem okresu na jaki została zawarta,
- 2) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
- 3) z dniem upływu okresu wypowiedzenia,
- 4) z dniem wyrejestrowania pojazdu,
- 5) z dniem przejścia własności pojazdu na inną osobę, z wyjątkiem przejścia prawa własności na osobę określoną w umowie ubezpieczenia jako użytkownik pojazdu,
- 6) z dniem udokumentowania utraty lub całkowitego zniszczenia pojazdu, którego szyby stanowią przedmiot ubezpieczenia, zgodnie z niniejszymi OWU,
- 7) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia OC lub AC TUV „TUZ”, z którą zostało zawarte ubezpieczenie na niniejszych OWU.

**Prawa i obowiązki stron**
**§ 12**

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia TUV „TUZ” ma obowiązek doręczyć Ubezpieczającemu tekst niniejszych OWU.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości TUV „TUZ” wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUV „TUZ” zapytywał w formularzu ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy w innych pismach oraz okazać dokumenty potwierdzające dane wskazane przez Ubezpieczającego w formularzu. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
3. Ubezpieczający w czasie trwania umowy ubezpieczenia obowiązany jest zgłaszać TUV „TUZ” zamiany okoliczności wymienionych w ust. 2 niezwłocz-

nie (nie później niż 7 dni) po otrzymaniu o nich wiadomości.

4. TUV „TUZ” nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 2 i 3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 2 i 3 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

**Postępowanie w przypadku powstania szkody**
**§ 13**

1. W razie wystąpienia zdarzenia mogącego powodować powstanie szkody Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoba upoważniona przez właściciela pojazdu do użytkowania pojazdu zobowiązani są:
  - 1) niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od daty powstania szkody lub daty stwierdzenia szkody, powiadomić o szkodzie Telefoniczne Centrum Zgłaszania Szkód TUV „TUZ” pod numer telefonu lub e-mail wskazany w dokumencie ubezpieczenia,
  - 2) podać wszelkie dostępne informacje potrzebne do ustalenia odpowiedzialności TUV „TUZ”, w szczególności:
    - a) swoje nazwisko i adres zamieszkania,
    - b) nazwisko i adres Ubezpieczonego,
    - c) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
    - d) numer polisy,
    - e) datę zdarzenia,
    - f) okoliczności powstania szkody i rodzaj uszkodzeń,
    - g) numer telefonu, pod którym przedstawiciel TUV „TUZ” może się z nim skontaktować,
  - 3) nie podejmować naprawy lub wymiany szyby w ubezpieczonym pojeździe we własnym zakresie, z zastrzeżeniem § 14 ust. 6,
  - 4) umożliwić dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zdarzenia i rozmiaru szkody,
  - 5) postępować zgodnie z otrzymanymi dyspozycjami Koordynatora udzielonymi drogą telefoniczną, związanymi z podjętym procesem likwidacji szkody,
  - 6) podjąć wszelkie możliwe czynności mające na celu uniknięcie zwiększenia rozmiarów szkody,
  - 7) niezwłocznie powiadomić policję, jeżeli szkoda powstała wskutek zaistnienia przestępstwa albo wypadku z ofiarami w ludziach,
  - 8) w przypadku kolizji z innym pojazdem, ustalić o ile jest to możliwe i przekazać TUV „TUZ” dane dotyczące tego pojazdu, osoby kierującej tym pojazdem, a także numer dokumentu ubezpieczenia, nazwę i adres zakładu ubezpieczeń, z którym została zawarta umowa obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych; obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje dane wszystkich pojazdów uczestniczących w kolizji,
  - 9) w przypadku szkody spowodowanej przez pieszego lub rowerzystę, o ile jest to możliwe zanotować jego dane osobowe i adres,
  - 10) przedstawić posiadane dokumenty potwierdzające okoliczności zdarzenia,
  - 11) ułatwić TUV „TUZ” lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności, rodzaju i rozmiaru szkody,
  - 12) udzielić wszelkiej pomocy w dochodzeniu przez TUV „TUZ” roszczeń przeciwko sprawcy szkody,
  - 13) przedstawić TUV „TUZ” dowody poniesienia kosztów naprawy lub wymiany szyby w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 6.
2. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1, gdy miało to wpływ na zwiększenie rozmiarów szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku, TUV

„TUZ” może odmówić wypłaty odszkodowania lub odpowiednio zmniejszyć jego wysokość, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

3. Skutki braku zawiadomienia TUV „TUZ” o szkodzie nie następują, jeżeli TUV „TUZ” w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

#### § 14

1. Po zgłoszeniu szkody do TUV „TUZ” z Ubezpieczającym kontaktuje się telefonicznie Koordynator, który wstępnie określa zakres niezbędnej naprawy. Na podstawie informacji uzyskanych od Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, Koordynator informuje o dalszej procedurze naprawy.

2. Ubezpieczający powinien wykonać naprawę lub dokonać wymiany uszkodzonej lub zniszczonej szyby we wskazanym zakładzie naprawczym współpracującym z TUV „TUZ”.

3. W przypadku, kiedy zgodnie z oceną Koordynatora istnieją technologicznie uzasadnione warunki do naprawy uszkodzeń punktowych szyby bez konieczności jej wymiany, dokonywana jest naprawa.

4. Jeżeli ustalony przez Koordynatora koszt naprawy lub wymiany szyby przekracza sumę ubezpieczenia aktualną na dzień powstania szkody oraz w przypadku określonym w § 16, warunkiem rozpoczęcia wykonywania usługi naprawy jest pokrycie przez Ubezpieczonego powstałej różnicy.

5. Jeżeli kwota, do której TUV „TUZ” ponosi odpowiedzialność nie wystarcza na pokrycie przez TUV „TUZ” w całości kosztów wymiany lub naprawy szyby w ubezpieczonym pojeździe, a Ubezpieczony nie wyraża zgody na pokrycie różnicy, o której mowa w ust. 4, wówczas TUV „TUZ” wypłaca Ubezpieczonemu odszkodowanie w kwocie, do której TUV „TUZ” ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 7.

6. W przypadku gdy wskazany przez Koordynatora zakład naprawczy, z przyczyn leżących po jego stronie nie wykona usługi polegającej na wymianie lub naprawie uszkodzonej szyby w ciągu 24 godzin od ustalonego z Ubezpieczającym/Ubezpieczonym terminu, Ubezpieczający/Ubezpieczony może wykonać usługę w dowolnym zakładzie naprawczym.

7. W przypadku określonym w ust. 5 i 6, TUV „TUZ” dokona zwrotu poniesionych kosztów, o których mowa w § 15 ust. 1 pkt 1 i 2, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia. Zwrot kosztów następuje na podstawie oryginałów imiennych rachunków lub faktur za usługi wraz z oryginałami dowodów ich zapłaty, które Ubezpieczony poniósł w związku z wystąpieniem szkody objętej ochroną ubezpieczeniową.

8. W przypadku, gdy dokonanie naprawy lub wymiany uszkodzonej lub zniszczonej szyby przez zakład naprawczy wskazany przez Koordynatora nie będzie możliwe w ciągu 48 godzin od zgłoszenia szkody lub jeżeli przed naprawą lub wymianą szyby ubezpieczony pojazd wymaga ze względu na zakres uszkodzeń szyby, zabezpieczenia na parkingu strzeżonym, przy jednoczesnym braku możliwości jego zabezpieczenia przez Ubezpieczonego we własnym zakresie, TUV „TUZ” pokryje, w uzasadnionych przypadkach, w ramach sumy ubezpieczenia poniesione koszty parkowania uszkodzonego pojazdu, w miejscu strzeżonym, przez okres maksymalnie 3 dni, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, jednak nie więcej niż do kwoty 300 zł brutto (z podatkiem VAT) za cały okres parkowania.

9. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 8 następuje na podstawie oryginałów imiennych rachunków lub faktur za usługę wraz z oryginałami dowodów ich zapłaty, które Ubezpieczony poniósł w związku z wystąpieniem szkody objętej ochroną ubezpieczeniową.

10. Koszty, o których mowa w ust. 8, nie powodują obniżenia sumy ubezpieczenia.

11. TUV „TUZ” nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów parkowania, o którym mowa w ust. 8, jeżeli konieczność usługi parkowania uszkodzonego pojazdu nie została wcześniej uzgodniona z TUV „TUZ”.

#### Ustalenie odszkodowania

##### § 15

1. TUV „TUZ”, w ramach umowy ubezpieczenia, pokrywa do wysokości aktualnej sumy ubezpieczenia koszty:

- 1) naprawy uszkodzonej szyby w ubezpieczonym pojeździe, lub
- 2) wymiany uszkodzonej lub zniszczonej szyby w stopniu uniemożliwiającym naprawę, dokonanej we wskazanym warsztacie naprawczym współpracującym z TUV „TUZ”, z zastrzeżeniem w § 14 ust. 6.

2. Koszty, które pokrywa TUV „TUZ” obejmują, z zastrzeżeniem § 16:

- 1) koszty zakupu i wymiany szyby właściwej dla danej marki i modelu pojazdu o parametrach użytkowych analogicznych do szyby podlegających wymianie,
- 2) koszty zakupu i wymiany elementów i akcesoriów związanych z szybą, tj. uszczelek, listew, uchwyty i innych elementów montażowych, o ile uszkodzenia lub zniszczenia tych elementów powstały jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby lub ich wymiana wynika z technologii naprawy lub wymiany szyby,
- 3) koszty wykonania usługi,
- 4) koszty parkowania uszkodzonego pojazdu w miejscu strzeżonym, określone w § 14 ust. 8.

#### Udział własny

##### § 16

W przypadku wystąpienia drugiej i każdej kolejnej szkody TUV „TUZ” potrąca z należnego odszkodowania udział własny w wysokości 25 % wartości szkody, nie dotyczy przypadków naprawy uszkodzeń punktowych szyby bez konieczności jej wymiany.

#### Wypłata odszkodowania

##### § 17

1. TUV „TUZ” wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawionego z umowy ubezpieczenia, w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania lub zawartej z uprawnionym z umowy ubezpieczenia ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

2. Wysokość odszkodowania wyliczana jest w oparciu o wycenę kosztów naprawy lub wymiany uszkodzonej lub zniszczonej szyby na nową, sporządzoną zgodnie z cennikami usług detalicznych oraz szyb obowiązującymi w dniu sporządzenia wyceny w zakładzie naprawczym wskazanym przez Koordynatora, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 6 i 7.

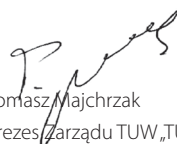
3. TUV „TUZ” ma prawo weryfikacji wartości szkody, uwzględniając sugerowane przez producenta lub oficjalnego importera ceny danego modelu szyby, powiększone o koszt jej wymiany.

4. Odszkodowanie wypłacane jest w złotych polskich, Ubezpieczonemu lub przez niego upoważnionym, zgodnie z dyspozycją Ubezpieczonego określona w zgłoszeniu szkody (cesją odszkodowania), z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w § 14 ust. 8, wypłacany jest Ubezpieczonemu.
6. TUW „TUZ” wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia szkody.
7. Jeżeli wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 6 okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności TUW „TUZ” albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania TUW „TUZ” wypłaca w terminie określonym w ust. 6.
8. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, wówczas TUW „TUZ” zobowiązane jest poinformować o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem w terminach, o których mowa w ust. 6 i 7, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
9. Jeżeli Ubezpieczający lub osoba zgłaszająca roszczenie nie zgadza się z decyzją o odmowie wypłaty odszkodowania lub z wysokością przyznanego odszkodowania, może zgłosić na piśmie wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Zarząd TUW „TUZ”.
10. Jeżeli Ubezpieczający nie zgadza się z decyzją TUW „TUZ” o odmowie wypłaty odszkodowania lub wysokości przyznanego odszkodowania, może dochodzić roszczeń na drodze sądowej, bez zachowania trybu określonego w ust. 9.
11. Na żądanie Ubezpieczonego lub osób przez niego upoważnionych, TUW „TUZ” jest zobowiązane do udostępniania posiadanych przez siebie informacji i dokumentów, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności TUW „TUZ” i wysokości odszkodowania; osoby te mają prawo wglądu do akt szkodowych i sporządzania na swój koszt odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych.
- nia, wówczas TUW „TUZ” przysługuje prawo dochodzenia zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.
4. Ubezpieczający/Ubezpieczony zobowiązani są do udzielenia TUW „TUZ” wszelkich informacji, dostarczenia dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

#### Postanowienia końcowe

#### § 19

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia, składane przez strony umowy ubezpieczenia owinny być składane na piśmie, pod rygorem nieważności.
2. Skargi i zażalenia związane z realizacją umowy ubezpieczenia Ubezpieczający/Ubezpieczony, może kierować bezpośrednio do TUW „TUZ” na adres siedziby TUW „TUZ” wskazany w umowie ubezpieczenia.
3. TUW „TUZ” niezwłocznie rozpatruje skargi i zażalenia. W terminie 30 dni od chwili otrzymania skargi lub zażalenia stanowisko TUW „TUZ” przesyłane jest zgłaszającemu skargą lub zażaleniem pod wskazany adres.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące akty prawne.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego/Ubezpieczonego.
6. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ” Nr U/90/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 1 grudnia 2010 r.

  
 Tomasz Majchrzak  
 Prezes Zarządu TUW „TUZ”

  
 Elżbieta Chojnowska  
 Członek Zarządu TUW „TUZ”

#### Roszczenia regresowe

#### § 18

1. Z dniem wypłaty odszkodowania roszczenia Ubezpieczającego/Ubezpieczonego przeciwko osobie odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na TUW „TUZ” do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli TUW „TUZ” pokryło tylko część szkody, Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń co do pozostałej części szkody przed roszczeniem TUW „TUZ”.
2. Nie przechodzą na TUW „TUZ” roszczenia przeciwko osobom z którymi Ubezpieczający/Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym chyba, że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Jeżeli Ubezpieczający/Ubezpieczony zrzekł się roszczenia o odszkodowanie do sprawcy szkody lub je ograniczył, TUW „TUZ” może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie przez TUW „TUZ” odszkodowa-

**Postanowienia ogólne**
**§ 1**

1. Niniejszym Aneksem wprowadza się do ogólnych warunków ubezpieczenia zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych (zwane dalej TUZ TUW) składanych przez Klientów TUZ TUW.
2. Ilekroć w niniejszym Aneksie jest mowa o:
  - 1) **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta lub korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez TUZ TUW.
  - 2) **Reklamacji** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do TUZ TUW przez jego Klienta, będącego osobą fizyczną (ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia), w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZ TUW.
  - 3) **Skardze** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane przez Klienta, z wyłączeniem spraw objętych zakresem podmiotowym i przedmiotowym zarezerwowanym dla reklamacji, dotyczące zaniedbań, uchybień czy też nienależytego wykonania obowiązków przez jednostki organizacyjne TUZ TUW, pracowników TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.

**Miejsce składania reklamacji i skarg**
**§ 2**

Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZ TUW obsługującej Klienta.

**Formy składania reklamacji i skarg**
**§ 3**

1. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
  - 1) pisemnej:
    - a) osobiście w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta albo
    - b) przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ TUW (Centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZ TUW;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie na numer (+48) 22 441 57 57 albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.
2. Wykaz wszystkich jednostek organizacyjnych (Centrali oraz jednostek terenowych TUZ TUW) wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: [www.tuz.pl](http://www.tuz.pl).

**Zasady składania reklamacji i skarg**
**§ 4**

1. Złożenie reklamacji albo skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez TUZ TUW może ułatwić i przyspieszyć jej rzetelne rozpatrzenie, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją albo skargą.
2. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji albo skargi, reklamacja albo skarga powinna zawierać w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko (nazwa) Klienta,

- 2) adres zamieszkania (siedziby) Klienta lub adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego,
- 3) numer polisy lub numer szkody lub numer sprawy jeżeli taki został nadany.

**Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji i skargi**
**§ 5**

Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

**Termin rozpatrzenia reklamacji i skarg**
**§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację albo skargę, powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji albo skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją albo skargą, informację w której:
  - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji albo skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

**Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji i skarg**
**§ 7**

1. Odpowiedź na reklamację albo skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
3. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

**Informacje dodatkowe**
**§ 8**

1. TUZ TUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji albo skargi Klient ma możliwość:
  - 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub w przypadku Klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
  - 2) wystąpienia z powództwem przeciwko TUZ TUW do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

**Postanowienia końcowe**
**§ 9**

1. Niniejszy Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUZ TUW nr U/85/2015 z dnia 30 października 2015 r.
2. Niniejszy Aneks wchodzi w życie z dniem podjęcia Uchwały.



**Aneks nr 3**

do Ogólnych warunków ubezpieczenia Autoszyby przyjętych Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ” nr U/90/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. oraz Aneksu nr 1 zatwierdzonego Uchwałą Zarządu TUZ TUW Nr U/85/2015 z dnia 30 października 2015 r.

**§ 1**

1. Niniejszy Aneks zostaje wprowadzony w związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
2. Do ogólnych warunków ubezpieczenia, zwanych dalej OWU, wprowadza się dodatkowe postanowienia określone w § 2 niniejszego Aneksu.
3. Zapisy niniejszego Aneksu mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami OWU.

**§ 2****1. Postanowienia ogólne**

- 1) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 2) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 3) Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
- 4) Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
- 5) W przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek Ubezpieczający powinien umożliwić Ubezpieczonemu zapoznanie się z informacjami wynikającymi z umowy ubezpieczenia dotyczącymi przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń oraz ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności TUZ TUW uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.

**2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia**

- 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 od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy TUZ TUW 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 ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego

upływem oświadczenie zostało wysłane.

**3. Wypłata odszkodowania**

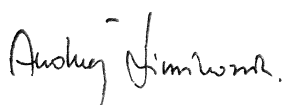
- 1) TUZ TUW wypłaca odszkodowanie lub świadczenie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez siebie postępowaniu, o którym mowa w zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
- 2) Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, TUZ TUW informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, 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 TUZ TUW lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
- 3) W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia losowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobierca. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia.
- 4) Jeżeli w terminach określonych w ustawie lub w umowie TUZ TUW nie wypłaci odszkodowania lub świadczenia, zawiadamia na piśmie:
  - a) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
  - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
- 5) Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, TUZ TUW informuje o tym na piśmie:
  - a) osobę występującą z roszczeniem oraz
  - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
- 6) TUZ TUW udostępnia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości odszkodowania lub świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez TUZ TUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUZ TUW.
- 7) Informacje i dokumenty, o których mowa w pkt. 6, TUZ TUW udostępnia, na żądanie, w postaci elektronicznej.
- 8) Sposób:
  - a) udostępniania informacji i dokumentów, o których mowa w pkt. 6,
  - b) zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych zgodnie z pkt. 6 informacji,
  - c) zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem zgodnie z pkt. 6

– nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami dla osób, o których mowa w pkt. 6.

- 9) Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej, ponoszone przez osoby, o których mowa w pkt. 6 nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.
- 10) TUZ TUW przechowuje informacje i dokumenty, o których mowa w pkt. 6, do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia.

### § 3

Niniejszy Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUZ TUW Nr U/121/2015 z dnia 29 grudnia 2015 roku i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 stycznia 2016 roku.



Andrzej Liminowicz  
Wiceprezes Zarządu TUZ TUW



Elżbieta Chojnowska  
Członek Zarządu TUZ TUW

**Postanowienia ogólne**
**§ 1**

1. Niniejszym Aneksem wprowadza się do ogólnych warunków ubezpieczenia zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych (zwane dalej TUZ TUW) składanych przez Klientów TUZ TUW.
2. Ilekroć w niniejszym Aneksie jest mowa o:
  - 1) **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta lub korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez TUZ TUW.
  - 2) **Reklamacji** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do TUZ TUW przez jego Klienta, będącego osobą fizyczną (ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia), w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZ TUW.
  - 3) **Skardze** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane przez Klienta, z wyłączeniem spraw objętych zakresem podmiotowym i przedmiotowym zarezerwowanym dla reklamacji, dotyczące zaniedbań, uchybień czy też nienależytego wykonania obowiązków przez jednostki organizacyjne TUZ TUW, pracowników TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.

**Miejsce składania reklamacji i skarg**
**§ 2**

Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZ TUW obsługującej Klienta.

**Formy składania reklamacji i skarg**
**§ 3**

1. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
  - 1) pisemnej:
    - a) osobiście w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta albo
    - b) przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ TUW (Centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZ TUW;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie na numer (+48) 22 441 57 57 albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.
2. Wykaz wszystkich jednostek organizacyjnych (Centrali oraz jednostek terenowych TUZ TUW) wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: [www.tuz.pl](http://www.tuz.pl).

**Zasady składania reklamacji i skarg**
**§ 4**

1. Złożenie reklamacji albo skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez TUZ TUW może ułatwić i przyspieszyć jej rzetelne rozpatrzenie, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją albo skargą.
2. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji albo skargi, reklamacja albo skarga powinna zawierać w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko (nazwa) Klienta,

- 2) adres zamieszkania (siedziby) Klienta lub adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego,
- 3) numer polisy lub numer szkody lub numer sprawy jeżeli taki został nadany.

**Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji i skargi**
**§ 5**

Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

**Termin rozpatrzenia reklamacji i skarg**
**§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację albo skargę, powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji albo skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją albo skargą, informację w której:
  - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji albo skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

**Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji i skarg**
**§ 7**

1. Odpowiedź na reklamację albo skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
3. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

**Informacje dodatkowe**
**§ 8**

1. TUZ TUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji albo skargi Klient ma możliwość:
  - 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub w przypadku Klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
  - 2) wystąpienia z powództwem przeciwko TUZ TUW do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

**Postanowienia końcowe**
**§ 9**

1. Niniejszy Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUZ TUW nr U/85/2015 z dnia 30 października 2015 r.
2. Niniejszy Aneks wchodzi w życie z dniem podjęcia Uchwały.

**Aneks nr 3**

do Ogólnych warunków ubezpieczenia Autoszyby przyjętych Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ” nr U/90/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. oraz Aneksu nr 1 zatwierdzonego Uchwałą Zarządu TUZ TUW Nr U/85/2015 z dnia 30 października 2015 r.

**§ 1**

1. Niniejszy Aneks zostaje wprowadzony w związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
2. Do ogólnych warunków ubezpieczenia, zwanych dalej OWU, wprowadza się dodatkowe postanowienia określone w § 2 niniejszego Aneksu.
3. Zapisy niniejszego Aneksu mają pierwszeństwo stosowania przed postanowieniami OWU.

**§ 2****1. Postanowienia ogólne**

- 1) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 2) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 3) Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
- 4) Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
- 5) W przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek Ubezpieczający powinien umożliwić Ubezpieczonemu zapoznanie się z informacjami wynikającymi z umowy ubezpieczenia dotyczącymi przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń oraz ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności TUZ TUW uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.

**2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia**

- 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 od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy TUZ TUW 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 ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego

upływem oświadczenie zostało wysłane.

**3. Wypłata odszkodowania**

- 1) TUZ TUW wypłaca odszkodowanie lub świadczenie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez siebie postępowaniu, o którym mowa w zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
- 2) Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, TUZ TUW informuje o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, 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 TUZ TUW lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
- 3) W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia losowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia.
- 4) Jeżeli w terminach określonych w ustawie lub w umowie TUZ TUW nie wypłaci odszkodowania lub świadczenia, zawiadamia na piśmie:
  - a) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
  - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
- 5) Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, TUZ TUW informuje o tym na piśmie:
  - a) osobę występującą z roszczeniem oraz
  - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
- 6) TUZ TUW udostępnia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości odszkodowania lub świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez TUZ TUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUZ TUW.
- 7) Informacje i dokumenty, o których mowa w pkt. 6, TUZ TUW udostępnia, na żądanie, w postaci elektronicznej.
- 8) Sposób:
  - a) udostępniania informacji i dokumentów, o których mowa w pkt. 6,
  - b) zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych zgodnie z pkt. 6 informacji,
  - c) zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem zgodnie z pkt. 6

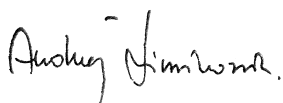
– nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami dla osób, o których mowa w pkt. 6.

9) Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej, ponoszone przez osoby, o których mowa w pkt. 6 nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.

10) TUZ TUW przechowuje informacje i dokumenty, o których mowa w pkt. 6, do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia.

### § 3

Niniejszy Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUZ TUW Nr U/121/2015 z dnia 29 grudnia 2015 roku i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 stycznia 2016 roku.



Andrzej Liminowicz  
Wiceprezes Zarządu TUZ TUW



Elżbieta Chojnowska  
Członek Zarządu TUZ TUW