

Spis treści

Postanowienia Ogólne	3
Definicje	3
Przedmiot ubezpieczenia	3
Zakres ubezpieczenia	4
Zabezpieczenia przeciwkradzieżowe pojazdu	4
Wyłączenia odpowiedzialności	4
Suma ubezpieczenia	5
Składka	5
Zawarcie umowy ubezpieczenia	6
Początek i koniec odpowiedzialności	6
Prawa i obowiązki stron	6
Obowiązki TUZ TUW	6
Postępowanie w przypadku powstania szkody	7
Szkoda całkowita	7
Wypłata odszkodowania	8
Roszczenia regresowe	8
Reklamacje i skargi	8
Zawiadomienia i oświadczenia; Sprawy Sporne	9
Klauzule dodatkowe	9
Postanowienia końcowe	9

Informacje o postanowieniach zawartych w OWU,
 zgodnie art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej
 i reasekuracyjnej (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 999 z późn. zm.)

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§3 - §5, §4 ust. 2 - 3, §9, §10, §12 - §14, §15, §19
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§6, §7, §10 ust. 4-6, §15 ust. 3

§ 1

Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia pojazdów - autocasco - szkoda całkowita (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie w umowach ubezpieczenia zawieranych przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 41, 02 – 672 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000171062, zwane dalej „TUZ TUW”, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości prawnej (zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”).
2. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek (Ubezpieczonego: właściciela lub użytkownika pojazdu), w takim przypadku postanowienia OWU dotyczące Ubezpieczającego stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki. Uprawnionym do otrzymania odszkodowania jest Ubezpieczający, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek - ubezpieczony.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. Dopuszcza się możliwość wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od OWU, o ile nie pozostają one w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Wprowadzenie postanowień, o których mowa w zdaniu poprzednim, wymaga potwierdzenia przez strony umowy ubezpieczenia na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 2

Definicje

1. **Audatex, Eurotax, Info-Expert, DAT** - informatyczne systemy eksperckie służące do kalkulacji kosztów naprawy i wyceny wartości pojazdów.
2. **Awaria** - zdarzenie losowe, powodujące unieruchomienie pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego (w tym awarie alarmu montowanego fabrycznie i niefabrycznie), pneumatycznego lub hydraulicznego.
3. **Części oryginalne** - części zamienne sygnowane logo producenta danej marki pojazdu, wskazane w systemach eksperckich Audatex, Eurotax lub DAT noszące oznaczenia producenta pojazdu.
4. **Dokumenty pojazdu** - dowód rejestracyjny lub pozwolenie czasowe dopuszczające pojazd do ruchu i karta pojazdu (o ile była wydana), a w przypadku kradzieży pojazdu i jego wyrejestrowania - oryginał decyzji wyrejestrowania pojazdu.
5. **Gwarantowana suma ubezpieczenia** - określona w umowie ubezpieczenia suma ubezpieczenia odpowiadająca wartości pojazdu z dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, będąca podstawą do ustalenia wysokości odszkodowania za szkodę całkowitą lub kradzież pojazdu, polegająca na utrzymaniu wartości pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia przez cały okres trwania tej umowy i będąca podstawą do wyliczenia odszkodowania.
6. **Klient** - osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta lub korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez TUZ TUW.
7. **Kradzież** - działania sprawcy o znamionach określonych w polskim Kodeksie Karnym, tj. w art. 278 (kradzież rzeczy ruchomych), art. 279 (kradzież z włamaniem) i art. 280 (rozbój), które doprowadziło do zaboru pojazdu; pojęcie to nie obejmuje przywłaszczenia (art. 284 KK).

8. **Odszkodowanie** - kwota ustalona według zasad określonych w OWU, należna w razie powstania szkody,
9. **Okres ubezpieczenia** - określony w dokumencie ubezpieczenia (polisie) okres, na który TUZ TUW udziela ochrony ubezpieczeniowej.
10. **Pojazd** - samochód osobowy, lub samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) nie przekraczającej 3,5 tony zarejestrowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (RP) stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym.
11. **Reklamacja** - 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.
12. **Samochód zastępczy** - pojazd udostępniany klientowi do użytkowania na cały okres naprawy pojazdu w przypadku wykupienia ubezpieczenia z wariantem serwisowym Sieć Naprawcza i korzystania z usług naprawy pojazdu w punkcie naprawczym Sieci Naprawczej.
13. **Sieć Naprawcza** - ogólnopolska sieć warsztatów naprawczych rekomendowanych przez TUZ TUW; aktualna lista warsztatów znajduje się na stronie internetowej www.tuz.pl oraz w oddziałach TUZ TUW.
14. **Skarga** - 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 lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.
15. **Suma ubezpieczenia** - określona w złotych wartość pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia i zmieniająca się w czasie trwania umowy ubezpieczenia kwota odpowiadająca wartości ubezpieczonego pojazdu w danym momencie trwania umowy ubezpieczenia i stanowiąca górną granicę odpowiedzialności TUZ TUW.
16. **Szkoda całkowita** - zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu w takim stopniu, że warsztatowy koszt jego naprawy zgodny z technologią producenta, z zastosowaniem części oryginalnych wyliczony przez TUZ TUW w systemie kalkulacyjnym Audatex, lub DAT, przekracza 70% wartości rynkowej pojazdu (w stanie bezpośrednio przed zdarzeniem powodującym szkodę) określonej w dniu ustalenia odszkodowania.
17. **Ubezpieczający** - osoba, o której mowa w § 1 ust. 1 OWU zawierająca z TUZ TUW umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki.
18. **Ubezpieczony** - Właściciel lub użytkownik pojazdu.
19. **Użytkownik** - osoba upoważniona do korzystania z pojazdu na podstawie umowy użyczenia, umowy leasingu lub kredytu, wskazana w dokumencie ubezpieczenia.
20. **Wartość rynkowa pojazdu** - wartość określona przez TUZ TUW w oparciu o markę, model i typ pojazdu z uwzględnieniem jego roku produkcji, przebiegu, wyposażenia i stanu technicznego. Notowania rynkowe stanowiące podstawę do ustalenia wartości pojazdu zawarte są w systemie Info-Expert. W przypadku braku notowań rynkowych danego pojazdu wartość przyjętą do ubezpieczenia ustala się na podstawie dostępnych ofert rynkowych, m.
21. **Wiek pojazdu** - określa się jako różnicę pomiędzy rokiem zawarcia umowy ubezpieczenia a rokiem produkcji pojazdu.
22. **Wyposażenie pojazdu** - sprzęt i urządzenia standardowo montowane w sposób trwały w pojeździe przez producenta lub generalnego importera oraz inne wyposażenie montowane w sposób trwały nie będące wyposażeniem fabrycznym, wskazane w umowie ubezpieczenia.

§ 3

Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są pojazdy (samochody osobowe i samochody ciężarowe) o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC)

nieprzekraczającej 3,5 tony wraz z wyposażeniem podstawowym, których wiek nie przekracza 15 lat zarejestrowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (RP) stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym, wraz z ich wyposażeniem podstawowym, z zastrzeżeniem postanowień określonych w ust. 2 niniejszego paragrafu.

2. Wyposażenie podstawowe obejmuje sprzęt i urządzenia standardowo montowane w sposób trwały w pojeździe przez producenta w warunkach montażu fabrycznego lub przez generalnego importera, bądź autoryzowanego dealera danej marki. Ponadto wyposażenie nie będące wyposażeniem fabrycznym służące poprawie bezpieczeństwa i komfortu jazdy (np. poduszki powietrzne, klimatyzacja), zabezpieczeniu przeciw kradzieżowemu oraz instalacja zasilania gazem, zamontowane przed dniem sprzedaży nowego pojazdu, wyszczególnione w dokumentacji zakupu wyposażenia nie będącego wyposażeniem fabrycznym.

§ 4

Zakres ubezpieczenia

1. Ochroną ubezpieczeniową objęta jest szkoda całkowita zaistniała w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej polegająca na: utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu pojazdu, powstała wskutek:
 - 1) nagłego działania siły mechanicznej w chwili zetknięcia pojazdu z innym pojazdem, osobami, zwierzętami lub przedmiotami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
 - 2) pożaru, powodzi, wybuchu, osmolenia, zalania lub zatopienia, huraganu, gradu, uderzenia pioruna i innych nagłych działań sił przyrody,
 - 3) nagłego działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z zewnątrz pojazdu,
 - 4) uszkodzenia pojazdu podczas akcji ratowania życia lub zdrowia ludzkiego,
 - 5) działania osób trzecich,
 - 6) kradzieży.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz na terytorium innych państw Europy, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.
3. Jeżeli nie umówiono się inaczej i nie opłacono dodatkowej składki, na terytorium Rosji, Białorusi, Ukrainy, Mołdawii i Albanii ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek kradzieży.

§ 5

Zabezpieczenia przeciwkradzieżowe pojazdu

1. Warunkiem objęcia ochroną ubezpieczeniową ryzyka kradzieży pojazdu, jest wyposażenie pojazdu w sprawne zabezpieczenie przed kradzieżą przewidziane konstrukcją pojazdu, które jest trwale zamontowane przez stację obsługi posiadającą autoryzację (licencję) producenta danego zabezpieczenia do montażu lub serwisowania zabezpieczeń antykradzieżowych.
2. Ubezpieczający/Ubezpieczony zobowiązany jest zapewnić, aby pojazd został zabezpieczony przed kradzieżą w sposób określony powyżej, a zabezpieczenia uruchamiane były każdorazowo po opuszczeniu pojazdu.
 - 1) dla pojazdów osobowych, osobowo-ciężarowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony o wartości do 105 000 zł – jedno urządzenie zabezpieczające przed kradzieżą – autoalarm lub immobiliser lub mechaniczna blokada skrzyni biegów,
 - 2) dla pojazdów osobowych, osobowo-ciężarowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony o wartości powyżej 105 000 zł – dwa niezależne, różnego rodzaju, samodzielne urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, spełniające wymagania określone w pkt 1) powyżej, bądź jedno urządzenie zabezpieczające przed

3. W przypadku urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą nie stanowiących fabrycznego wyposażenia pojazdu oraz w przypadku pojazdów zarejestrowanych po raz pierwszy poza RP (nie dotyczy pojazdów fabrycznie nowych oraz immobilizerów stanowiących wyposażenie fabryczne pojazdu), TUZ TUW może zażądać pisemnego zaświadczenia, wydanego przez autoryzowaną stację obsługi uprawnioną do montażu lub serwisowania zabezpieczeń antykradzieżowych, potwierdzającego fakt montażu urządzenia oraz jego sprawność.

§ 6

Wyłączenia odpowiedzialności

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
 - 1) spowodowane umyślnie 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,
 - 2) spowodowane aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym, a także powstałe w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska zgodnie z Ustawą z dnia 21 listopada 1967 r., o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 3) użyte na rzecz wojska, Policji, Straży Pożarnej,
 - 4) spowodowane w trakcie zamieszek, rozruchów, czynnego udziału pojazdów w blokadach dróg i akcjach protestacyjnych,
 - 5) powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
 - 6) w pojazdach nie dopuszczonych do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym,
 - 7) w pojazdach nie posiadających ważnego badania technicznego na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, 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,
 - 8) powstałe w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także zaistniałe wskutek niewłaściwego załadunku i przewożenia towaru lub bagażu oraz zaistniałe podczas załadunku lub rozładunku pojazdu,
 - 9) z winy umyślnej, w szczególności powstałe podczas kierowania pojazdem przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub upoważnionego kierowcę:
 - a) w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu, środków psychotropowych lub pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie szkody lub
 - b) bez wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, określonych obowiązującymi przepisami prawa, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie szkody lub
 - c) który zbiegł z miejsca wypadku, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie szkody lub
 - d) w pojeździe stanowiącym własność innej osoby niż wymieniona jako Ubezpieczony w umowie, chyba że w czasie trwania umowy ubezpieczenia prawo własności zostało przeniesione na Ubezpieczającego będącego dotychczasowym posiadaczem pojazdu,
 - 10) powstałe podczas używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa,
 - 11) powstałe w pojeździe pochodzącym z przestępstwa,

- 12) powstałe wskutek przywłaszczenia pojazdu, w tym również przywłaszczenia pojazdu powierzonego lub wynajmowanego zarobkowo, będącego przestępstwem kradzieży określonym w art. 278 Kodeksu karnego,
 - 13) powstałe wskutek kradzieży pojazdu, gdy kierujący wysiadł z pojazdu, pozostawiając wewnątrz kluczyk lub sterownik służący do otwarcia lub uruchomienia pojazdu, a także uruchomienia urządzeń przeciwkradzieżowych lub po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu pojazdu bez nadzoru kierowcy, lub pasażerów nie zabezpieczono pojazdu zgodnie z jego konstrukcją oraz nie uruchomiono wszystkich zamontowanych w pojeździe urządzeń przeciwkradzieżowych, określonych w dokumencie ubezpieczenia; z tym zastrzeżeniem, że wyłączenie odpowiedzialności w sytuacjach, o których mowa w niniejszym ustępie nie zachodzi, gdy pojazd został utracony w wyniku przestępstwa rozboju,
 - 14) powstałe w związku z utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub zagubieniem kluczyków, kart kodowych, pilotów lub dokumentów pojazdu (dowodu rejestracyjnego, pozwolenia czasowego dopuszczającego pojazd do ruchu, karty pojazdu, jeśli została wydana), za wyjątkiem ich utraty w wyniku rozboju,
 - 15) powstałe przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
 - 16) polegające na uszkodzeniu silnika wskutek zassania wody podczas jazdy, lub próby uruchomienia silnika w warunkach stwarzających takie zagrożenie,
 - 17) w pojazdach używanych do transportu materiałów niebezpiecznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy o przewozie towarów niebezpiecznych,
 - 18) w pojazdach typu kabriolet, roadster i ze zdejmowanym/otwieranym miękkim dachem (nie dotyczy okna dachowego), oraz w przypadku pozostawienia pojazdu z otwartym dachem,
 - 19) w pojazdach złożonych poza wytwórnią fabryczną producenta pojazdu, zarejestrowanych jako tzw. samy i składaki,
 - 20) powstałe podczas jazd wyścigowych, rajdowych, konkursowych oraz treningów do tych jazd,
 - 21) powstałe podczas użycia pojazdu jako rekwizytu,
 - 22) 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,
 - 23) powstałe w pojeździe oddanym do sprzedaży komisowej,
 - 24) w pojazdach sprowadzanych z USA i Kanady,
 - 25) w pojazdach z układem kierowniczym po prawej stronie oraz w pojazdach, w których nastąpiło przeniesienie układu kierowniczego na lewą stronę,
 - 26) eksploatacyjne oraz polegające na awarii pojazdu,
 - 27) związane z wadą konstrukcyjną pojazdu lub jego niewłaściwą naprawą,
 - 28) polegające na utracie paliwa.
2. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości TUZTUW wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUZTUW zapytywało w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez TUZTUW umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
 3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać TUZTUW zmiany okoliczności wymienionych w ust. 2 niniejszego paragrafu poprzedzającym, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
 4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
 5. TUZTUW nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
 6. TUZTUW nie odpowiada za skutki zdarzenia, w wyniku którego koszt naprawy pojazdu ustalony przez przedstawiciela TUZTUW nie kwalifikuje szkody powstałej w pojeździe jako szkody całkowitej.

§ 7

Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia powinna odpowiadać wartości rynkowej pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2-3 niniejszego paragrafu.
2. Różnica pomiędzy wartością pojazdu wynikającą z notowań rynkowych w systemie Info-Expert, a wartością deklarowaną przez Ubezpieczającego nie może przekroczyć 10%.
3. W przypadku fabrycznie nowych pojazdów nabytych na terytorium RP wartość pojazdu może być określona w wysokości równej kwocie określonej w fakturze sprzedaży, jednak nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty wystawienia faktury. Tak ustalona suma ubezpieczenia jest uznawana przez TUZTUW za wartość rynkową pojazdu przez okres nie dłuższy niż 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia pod warunkiem, że do dnia powstania szkody pojazd nie uległ uszkodzeniu i przebieg pojazdu nie przekroczył 15 000 km.
4. Jeżeli właściciel pojazdu jest uprawniony do odliczania podatku od towarów i usług (VAT) naliczonego przy jego nabyciu, suma ubezpieczenia pojazdu określona jest bez uwzględnienia podatku VAT albo z uwzględnieniem podatku VAT. Suma ubezpieczenia określona w umowie ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności TUZTUW w okresie ubezpieczenia.

§ 8

Składka

1. Składkę za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki uzależniona jest od zakresu i sumy ubezpieczenia, sposobu zapłaty składki, oraz zniżek bądź zwyżek przyznawanych przez TUZTUW w danym okresie lub innych czynników istotnych dla oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
3. Za dzień zapłacenia składki lub raty składki ubezpieczeniowej uważa się datę, kiedy wymagalna składka lub jej rata została zaksięgowana na rachunku bankowym TUZTUW.
4. Składka za roczny okres ubezpieczenia płatna jest jednorazowo albo w ratach z uwzględnieniem zasad określonych w obowiązującej taryfie, w formie i terminach wskazanych 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.
6. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu

lub osobie przez niego upoważnionej przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej

7. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w § 6 ust. 5 OWU następuje zwrot składki wpłaconej przez Ubezpieczającego.

§ 9

Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na wniosek Ubezpieczającego po dokonaniu oględzin pojazdu przez przedstawiciela TUZ TUW, w celu sprawdzenia cech identyfikacyjnych pojazdu, jego wyposażenia dodatkowego, zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i sporządzenia stosownej dokumentacji zdjęciowej stanowiącej załącznik do umowy ubezpieczenia. W uzasadnionych przypadkach TUZ TUW może odstąpić od wykonywania oględzin pojazdu.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej na podstawie danych podanych przez Ubezpieczającego.
3. W umowie ubezpieczenia określa się w szczególności sumę ubezpieczenia, rodzaj pojazdu, wybrany przez Ubezpieczającego zakres ubezpieczenia wysokość składki ubezpieczeniowej oraz klauzule dodatkowe wymienione w paragrafie 19 OWU.
4. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy.
5. TUZ TUW w ramach oceny ryzyka ubezpieczeniowego może odmówić zawarcia umowy ubezpieczenia w przypadku ujawnienia istotnych informacji dotyczących szkodowości przedmiotu ubezpieczenia, Ubezpieczonego oraz Ubezpieczającego.

§ 10

Początek i koniec odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność TUZTUW rozpoczyna się od dnia podanego w umowie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po opłaceniu całości składki lub jej pierwszej raty, o ile umowa ubezpieczenia nie stanowi inaczej.
2. 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 TUZTUW 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.
3. Jeżeli TUZ TUW ponosi odpowiedzialność jeszcze przez zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została opłacona w terminie, TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
4. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie we wskazanym w dokumencie ubezpieczenia terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności TUZ TUW, jeżeli po upływie terminu TUZ TUW wezwało Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, spowoduje ustanie odpowiedzialności. Odpowiedzialność TUZ TUW kończy się z chwilą wygaśnięcia umowy ubezpieczenia.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa również:
 - 1) z dniem wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą lub polegającą na utracie pojazdu w wyniku kradzieży,
 - 2) z dniem wypowiedzenia przez TUZ TUW umowy ubezpieczenia ze

skutkiem natychmiastowym lub z upływem okresu, za który przypadała niezapłacona składka lub jej pierwsza rata zgodnie z postanowieniami ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu.

6. Odpowiedzialność TUZ TUW kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia.
7. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z upływem okresu na jaki umowa została zawarta,
 - 2) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) z dniem upływu okresu wypowiedzenia,
 - 4) z końcem okresu, w jakim TUZTUW udzielał ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z ust. 6 niniejszego paragrafu,
 - 5) z dniem wyrejestrowania pojazdu,
 - 6) z dniem przejścia własności pojazdu na inną osobę, z wyjątkiem przejścia prawa własności na osobę określoną w umowie ubezpieczenia jako użytkownik pojazdu.

§ 11

Prawa i obowiązki stron

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia TUZTUW ma obowiązek doręczyć Ubezpieczającemu OWU.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości TUZ TUW wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUZ TUW zapytywał w formularzu ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy w innych pismach oraz okazać dokumenty potwierdzające dane zawarte w dokumencie ubezpieczenia. 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 TUZ TUW zmiany okoliczności wymienionych w ust. 2 niniejszego paragrafu, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
4. W przypadku utraty dokumentów pojazdu (dowodu rejestracyjnego lub pozwolenia czasowego dopuszczającego pojazd do ruchu oraz karty pojazdu, jeśli została wydana) Ubezpieczający zobowiązany jest zgłosić w formie pisemnej ten fakt TUZ TUW niezwłocznie. W przypadku utraty kluczyków lub urządzeń przewidzianych przez producenta pojazdu służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu oraz kluczyków i/lub sterowników do obsługi urządzeń zabezpieczających, Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - 1) zgłosić w formie pisemnej ten fakt TUZ TUW w terminie 3 dni od daty powzięcia informacji o tym zdarzeniu,
 - 2) zabezpieczyć pojazd przed kradzieżą bądź uszkodzeniem do czasu wymiany zamków oraz innych urządzeń, o których mowa wyżej,
 - 3) dokonać na własny koszt niezbędnych napraw, np. wymiany wkładek, zamków, stacyjki i/lub zabezpieczeń przeciw kradzieżowych w zakresie uzgodnionym z TUZ TUW,
 - 4) zachować faktury i dokumenty potwierdzające dokonanie napraw określonych w pkt 3 niniejszego ustępu.
5. W przypadku utraty pojazdu w wyniku kradzieży TUZ TUW jest zwolnione od obowiązku wypłaty odszkodowania, jeżeli ubezpieczony pojazd nie był zabezpieczony przed kradzieżą w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu i/lub wyposażony w wymagane zabezpieczenia wymienione w OWU i na dokumencie ubezpieczenia.

§ 12

Obowiązki TUZTUW

1. TUZ TUW udostępni 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.
2. Informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, TUZ TUW udostępni na żądanie, w postaci elektronicznej.
 3. Sposób:
 - 1) udostępniania informacji i dokumentów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu,
 - 2) zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu informacji,
 - 3) zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami dla osób, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
 4. Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej, ponoszone przez osoby, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.
 5. TUZ TUW przechowuje informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia.

§ 13

Postępowanie w przypadku powstania szkody

1. W razie wystąpienia zdarzenia mogącego powodować powstanie szkody Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoba upoważniona przez właściciela pojazdu do prowadzenia pojazdu zobowiązani są:
 - 1) w przypadku kolizji drogowej zapewnić bezpieczeństwo ruchu w miejscu wypadku,
 - 2) podjąć wszelkie możliwe czynności mające na celu uniknięcie zwiększenia rozmiarów szkody,
 - 3) niezwłocznie powiadomić policję w kraju wystąpienia zdarzenia o szkodzie, jeżeli szkoda powstała wskutek kradzieży pojazdu włamania do pojazdu, rozboju lub zaboru w celu krótkotrwałego użycia, popełnienia innego przestępstwa bądź gdy doszło do zdarzenia w wyniku którego człowiek doznał uszczerbku na zdrowiu lub poniósł śmierć,
 - 4) w przypadku kolizji z innym pojazdem, ustalić o ile jest to możliwe i przekazać TUZ TUW 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,
 - 5) w przypadku szkody spowodowanej przez pieszonego lub rowerzystę, o ile jest to możliwe uzyskać jego dane osobowe i adres zamieszkania bądź zameldowania,
 - 6) w przypadku szkody spowodowanej przez zwierzęta domowe lub hodowlane ustalić, o ile jest to możliwe, dane właściciela i ewentualnego jego ubezpieczyciela w zakresie ubezpieczenia obowiązkowego OC rolników lub dobrowolnego ubezpieczenia indywidualnego OC w życiu prywatnym,
 - 7) nie dokonywać w uszkodzonym pojeździe żadnych zmian nieuzasadnionych koniecznością kontynuowania dalszej bezpiecznej jazdy oraz nie dokonywać napraw bez uprzedniego przeprowadzenia oględzin pojazdu przez TUZ TUW lub jego przedstawiciela, chyba że TUZ TUW lub jego przedstawiciel nie dokonał ich w ciągu 7 dni roboczych od daty otrzymania pisemnego powiadomienia o szkodzie,
 - 8) niezwłocznie powiadomić o szkodzie TUZ TUW pod numerem telefonu (22) 327-60-60 lub na stronie internetowej www.tuz.pl jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wypadku ubezpieczeniowego, lub

powzięcia informacji o szkodzie.

2. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoba upoważniona do rozporządzania pojazdem zgłaszając roszczenie o wypłatę odszkodowania zobowiązani są:
 - 1) zgłosić szkodę na wymaganych przez TUZ TUW drukach szkodowych dostępnych na stronie internetowej www.tuz.pl (niezależnie od dokonania powiadomienia o szkodzie o którym mowa w ust. 1 pkt 8 niniejszego paragrafu),
 - 2) udostępnić dokumenty wymagane przez TUZ TUW przy likwidacji szkody, niezbędne do ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW, okoliczności zdarzenia oraz wysokości szkody,
 - 3) umożliwić TUZ TUW lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zdarzenia, i rozmiaru szkody,
 - 4) udostępnić TUZ TUW wszystkie dostępne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę odszkodowania, w szczególności dokumenty dotyczące pojazdu i kierującego pojazdem,
 - 5) udzielić niezbędnej pomocy w dochodzeniu przez TUZ TUW roszczeń przeciwko sprawcy szkody.
3. W przypadku naruszenia z winy umyślnej obowiązków określonych w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, a miało to wpływ na zwiększenie rozmiarów szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności zdarzenia, TUZ TUW może odmówić wypłaty odszkodowania lub odpowiednio zmniejszyć jego wysokość, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
4. Po otrzymaniu zawiadomienia o szkodzie, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, TUZ TUW informuje o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami zgłaszającymi szkodę oraz podejmuje postępowanie w zakresie ustalenia stanu faktycznego zaistniałego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
5. Na wniosek TUZ TUW Ubezpieczony jest zobowiązany do udostępnienia pojazdu na każdym etapie likwidacji szkody.
6. Skutki braku zawiadomienia TUZ TUW o szkodzie nie następują, jeżeli TUZ TUW w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości zgodnie z ust. 4 niniejszego paragrafu.

§ 14

Szkoda całkowita

1. W przypadku szkody całkowitej wynikającej z uszkodzenia pojazdu, gdy koszty naprawy pojazdu przekraczają 70% wartości pojazdu na dzień powstania szkody, odszkodowanie ustala się za pomocą systemu Info-Expert, w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu, określonej zgodnie z § 7 ust. 2 i 3 OWU, w dniu powstania szkody (bezpośrednio przed zaistnieniem szkody), pomniejszonej o wartość pozostałości uszkodzonego pojazdu, zgodnie z ust. 2 niniejszego paragrafu.
2. Wartość pozostałości uszkodzonego pojazdu, ustala się indywidualnie w zależności od rozmiaru uszkodzeń i stopnia zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub jego części. TUZ TUW może również dokonać ustalenia wartości pojazdu w stanie uszkodzonym za pomocą dedykowanych do obrotu pojazdami uszkodzonymi platform aukcyjny (AUTOONLINE, CARPORT, inne).
3. Koszty naprawy pojazdu stanowiące podstawę do zakwalifikowania szkody powstałej w pojeździe jako szkody całkowitej (nie będące podstawą do wypłaty odszkodowania) ustalone są na podstawie wyceny sporządzonej przez TUZ TUW według zasad zawartych w systemie eksperckim Audatex, lub DAT z uwzględnieniem podatku VAT, tzn. według:

- 1) norm czasowych robocizny dla operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu,
- 2) średniej stawki za 1 roboczogodzinę stosowaną przez autoryzowane stacje obsługi (ASO) z terenu województwa, względem którego dokonano taryfikacji składki.
- 3) cen oryginalnych części zamiennych i materiałów zawartych w ww. systemach, bez uwzględnienia ich zużycia eksploatacyjnego oraz koszty części i materiałów wynikające z technologii naprawy.
4. W przypadku kradzieży pojazdu odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu, określonej zgodnie z § 7 ust. 2 i 3 OWU, w dniu powstania szkody.
5. Jeżeli Ubezpieczonemu przysługuje prawo do odliczenia podatku VAT, odszkodowanie w przypadku szkody całkowitej lub kradzieży pojazdu ustala się bez uwzględnienia podatku VAT.
6. TUZ TUW zwraca uzasadnione okolicznościami danego zdarzenia w kraju, jak i za granicą, z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 2 i 3 OWU, koszty:
 - 1) parkowania uszkodzonego pojazdu, nie dłużej jednak niż od dnia zgłoszenia szkody do dnia dokonania pierwszych oględzin pojazdu i przekazania kalkulacji kosztów naprawy przez TUZ TUW,
 - 2) holowania lub transportu uszkodzonego pojazdu.
7. Łączna wysokość kosztów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu nie może przekroczyć 10% sumy ubezpieczenia pojazdu określonej w umowie ubezpieczenia, jednak nie więcej niż 1 500 zł brutto.
8. W granicach sumy ubezpieczenia TUZ TUW pokrywa również koszty wynikłe z zastosowania wszelkich dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

§ 15

Wypłata odszkodowania

1. TUZ TUW wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez siebie postępowaniu, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. Odszkodowanie wypłacane jest w złotych polskich właścicielowi pojazdu lub osobie przez niego upoważnionej, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.
3. Za szkodę powstałą w pojeździe należącym do spadku po śmierci właściciela pojazdu odszkodowanie wypłaca się spadkobiercom po przedstawieniu postanowienia sądu o stwierdzeniu nabycia spadku lub notarialnego poświadczenia dziedziczenia.
4. W przypadku utraty pojazdu w wyniku przestępstwa rozboju lub kradzieży pojazdu wypłata odszkodowania uzależniona jest od spełnienia łącznie poniższych warunków niezwłocznie po dacie zdarzenia:
 - 1) wyrejestrowania pojazdu,
 - 2) przekazania TUZ TUW oryginału decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu, dowodu rejestracyjnego i karty pojazdu - o ile w wyniku zaistniałego zdarzenia dowód rejestracyjny i karta pojazdu nie zostały utracone,
 - 3) przekazania TUZ TUW wszystkich kompletów kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz uruchomienia urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą, które zostały określone w liczbie nie mniejszej niż w dokumencie ubezpieczenia, niezwłocznie po dacie zdarzenia,
 - 4) pokrycia ewentualnych obciążeń pojazdu na rzecz osób trzecich, w tym celnych lub podatkowych,
 - 5) przeniesienia prawa własności pojazdu na rzecz TUZ TUW.
5. W przypadku odzyskania utraconego pojazdu lub jego części po dokonaniu przez TUZ TUW wypłaty odszkodowania, TUZ TUW może ponownie przenieść własność na Ubezpiezonego na wzajemnie uzgodnionych warunkach pod warunkiem zwrotu części lub całości wypłaconego odszkodowania.
6. TUZ TUW wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia szkody.
7. Jeżeli wyjaśnianie w terminie określonym w ust. 6 niniejszego paragrafu, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW 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 TUZ TUW wypłaca w terminie określonym w ust. 6 niniejszego paragrafu.
8. Jeżeli w terminach określonych w ust. 6 lub 7 niniejszego paragrafu TUZ TUW nie wypłaci odszkodowania lub świadczenia, zawiadamia na piśmie:
 - 1) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - 2) ubezpieczającego, 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.
10. Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, TUZ TUW informuje o tym na piśmie:
 - 1) osobę występującą z roszczeniem oraz
 - 2) Ubezpiezonego, 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.
11. Na żądanie Ubezpieczającego lub osób przez niego upoważnionych, TUZ TUW jest zobowiązane do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji i dokumentów, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności TUZ TUW i wysokości odszkodowania, osoby te mają prawo wglądu do akt szkodowych i sporządzania na swój koszt odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych.

§ 16

Roszczenia regresowe

1. Z dniem wypłaty odszkodowania roszczenia Ubezpieczającego, lub Ubezpiezonego przeciwko osobie odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na TUZ TUW do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli TUZ TUW pokryło tylko część szkody, Ubezpieczającemu lub Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń co do pozostałej części szkody przed roszczeniem TUZ TUW.
2. Nie przechodzą na TUZ TUW roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający/Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym chyba, że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający/Ubezpieczony zobowiązani są do udzielenia TUZ TUW wszelkich informacji, dostarczenia dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

§ 17

Reklamacje i skargi

1. Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZ TUW obsługującej Klienta.
2. 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 lub każdej jednostki terenowej TUZ TUW;
- 2) ustnie:
- a) telefonicznie na numer (+48) 22 327 60 60 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.
3. 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.
4. Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
5. 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.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu, 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 lub skargi.
7. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
9. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
10. TUZ TUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 18

Zawiadomienia i oświadczenia; Sprawy Sporne

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest poinformować TUZ TUW o zmianie adresu bądź siedziby w jednej z form wskazanych w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU jest prawo polskie.
4. Spór między Klientem a TUZ TUW może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a TUZ TUW, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego: adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.
5. Przez Klienta, o którym mowa w ust 4, rozumie się:
- 1) konsumenta – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub

- zawodową,
- 2) przedsiębiorcę – osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną, o której mowa w art. 331§ 1 Kodeksu Cywilnego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, będącego ubezpieczającym, ubezpieczonym,
- 3) uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
6. W kwestiach nieuregulowanych w OWU, oraz umową ubezpieczenia zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

§ 19

Klauzule dodatkowe

Gwarantowana suma ubezpieczenia

1. Na postawie niniejszej klauzuli gwarantowana suma ubezpieczenia zwana dalej GWU, z zachowaniem pozostałych, niezmienionych niniejszą klauzulą postanowień umowy ubezpieczenia Autocasco, za dodatkową opłatą składki strony zgodnie ustalają, że przez cały okres ubezpieczenia suma ubezpieczenia przyjęta zgodnie z § 7 ust. 2 OWU, jest równa wartości pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 1-4 niniejszego paragrafu.
2. GWU ma zastosowanie dla pojazdów osobowych, osobowo-ciężarowych i ciężarowych o DMC do 3.5t:
- 1) o wartości do 150 000 zł,
- 2) do 5 roku eksploatacji,
- 3) których przebieg nie przekroczył 100 000 km, z zastrzeżeniem, że przebieg roczny nie przekracza 30 000 km.
3. Włączenie GWU może nastąpić nie później niż z dniem zawarcia umowy ubezpieczenia Autocasco. W przypadku zastosowania GWU nie ma zastosowania do umowy ubezpieczenia postanowienie określone w § 7 ust. 2 OWU.
4. Odpowiedzialność TUZ TUW z tytułu włączenia do umowy ubezpieczenia Autocasco GWU wygasa z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia Autocasco lub wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą, w tym za kradzież pojazdu.

§ 20

Postanowienia końcowe

Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUZ TUW nr U/83/2021 z dnia 7 lipca 2021 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 30 lipca 2021 r.