

**Spis treści**

Postanowienia Ogólne	3
Definicje	3
Przedmiot ubezpieczenia	4
Warianty ubezpieczenia	4
Zakres świadczeń	4
Wyłączenia odpowiedzialności	5
Umowa ubezpieczenia	6
Początek i koniec odpowiedzialności	7
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	7
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	7
Wygaśnięcie stosunku ubezpieczenia	7
Suma ubezpieczenia	7
Składka ubezpieczeniowa	7
Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego	8
Postępowanie w przypadku zdarzenia	8
Obowiązki TUZ TUW	8
Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego we własnym zakresie	8
Roszczenia regresowe	9
Reklamacje i skargi	9
Zawiadomienia i oświadczenia; Sprawy Sporne	9
Postanowienia końcowe	9

Informacja o postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia Auto Assistance, zgodnie z art.17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej ( 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	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 9, § 10, § 13
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 8, § 13, § 14, § 16 ust. 5 i 6, § 21 ust. 3

**Postanowienia Ogólne****§ 1**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Auto assistance, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie w umowach ubezpieczenia zawieranych przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, zwane dalej „TUZ TUW”, z osobami fizycznymi, z osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie posiadającymi osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
2. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek, w takim przypadku postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki.
3. Za porozumieniem stron do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU, jednakże wszelkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU oraz wszelkie zmiany zawartej już umowy ubezpieczenia muszą być sporządzone na piśmie w formie załącznika lub aneksu do umowy ubezpieczenia pod rygorem ich nieważności.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie OWU obejmuje ochroną ubezpieczeniową wyłącznie zdarzenia zaistniałe w okresie ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP) w wariantach Podstawowym, natomiast w wariantach Standard, Comfort i VIP objęte są zdarzenia powstałe na terytorium Europy, z wyłączeniem Rosji, Ukrainy, Białorusi, Albanii, Mołdawii oraz azjatyckiej części Turcji.
5. W sprawach nieuregulowanych w OWU do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego, a w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

**Definicje****§ 2**

Dla potrzeb OWU definiuje się następujące pojęcia:

1. **Awaria** – wadliwe działanie pojazdu wynikające z przyczyn tkwiących w tym pojeździe, pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, którego efektem jest brak możliwości poruszania się tym pojazdem w sposób bezpieczny i zgodny z prawem; za wyjątkiem zdarzeń zdefiniowanych jako unieruchomienie w pkt 18;
2. **Kierowca** - właściciel lub użytkownik pojazdu posiadający ważny tytuł prawny do korzystania z tego pojazdu lub osoba upoważniona przez posiadacza pojazdu, kierujący pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością TUZ TUW zgodnie z OWU;
3. **Klient** - osoba fizyczna, 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 – definicja dotyczy zasad składania i rozpatrywania reklamacji i skarg określonych w § 26;
4. **Kolizja drogowa** – uszkodzenie pojazdu, powstałe w wyniku nagłego zetknięcia się pojazdu z innym przedmiotem, osobą lub zwierzęciem znajdującymi się poza pojazdem, uniemożliwiające dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny i zgodny z prawem;
5. **Kradzież** – działanie określone w art. 278 Kodeksu karnego (kradzież), art. 279 Kodeksu karnego (kradzież z włamaniem), art. 280 Kodeksu karnego (rozbój) i art. 289 Kodeksu karnego (zabór w celu krótkotrwałego użycia). Pojęcie to nie obejmuje przywłaszczenia (art. 284 k.k.) oraz przypadku, gdy sprawca wszedł w posiadanie klucza lub sterownika służącego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za wiedzą Ubezpieczonego lub osoby przez niego uprawnionej do użytkowania tego pojazdu;
6. **Miejsce zamieszkania** – miejscowość na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazana przez kierowcę przy przyjmowaniu zgłoszenia zdarzenia jako miejsce zamieszkania. W odniesieniu do osób prawnych przez miejsce zamieszkania rozumie się siedzibę osoby prawnej;

7. **Operator** - przedstawiciel TUZ TUW upoważniony do realizacji świadczeń wynikających z OWU;
8. **Osoby trzecie** – wszystkie osoby pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia;
9. **Pasażer** – każda osoba przewożona pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością TUZ TUW zgodnie z niniejszymi OWU, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą oraz autostopowiczów;
10. **Pojazd** – określony w polisie, zaopatrzone w polskie tablice rejestracyjne, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym
  - a) samochód osobowy,
  - b) samochód ciężarowo-osobowy i terenowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,
  - c) samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,
  - d) mikrobus przewożący maksymalnie do 9 osób o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,do którego Ubezpieczony posiada tytuł prawny w postaci prawa własności, umowy leasingu, najmu, użytkowania lub innej podobnej umowy;
11. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
12. **Pożar** – ogień, który powstał w pojeździe bez winy właściciela lub użytkownika pojazdu lub który powstał poza pojazdem bez przeznaczonego do tego celu paleniska albo opuścił to palenisko i rozprzestrzenił się o własnej sile;
13. **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.
14. **Samochód zastępczy** – samochód osobowy, ciężarowy lub ciężarowo-osobowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony klasy porównywalnej do pojazdu objętego ubezpieczeniem, udostępniany kierowcy na warunkach OWU i według zasad podmiotu świadczącego usługę wynajmu pojazdu zastępczego;
15. **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, pracowników TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.
16. **Ubezpieczający** – osoba zawierająca z TUZ TUW umowę ubezpieczenia na podstawie OWU;
17. **Ubezpieczony** – kierowca oraz pasażerowie podróżujący pojazdem, w liczbie nie większej niż zapisana w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
18. **Unieruchomienie** – brak możliwości poruszania się pojazdem w sposób bezpieczny i zgodny z prawem, wynikający z jednej lub kilku następujących przyczyn związanych z tym pojazdem:
  - a) rozładowanie lub niewłaściwe działanie akumulatora,
  - b) niewłaściwe działanie urządzeń przeciwkradzieżowych,
  - c) pęknięcie lub stłuczenie szyby czołowej,
  - d) zatrząsnięcie wewnątrz pojazdu kluczyków (urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu),
  - e) uszkodzenie, zagubienie lub kradzież kluczyków (urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu),
  - f) uszkodzenie stacyjki lub zamka do drzwi,
  - g) brak możliwości zamknięcia pojazdu (np. w związku z awarią zamka centralnego),
  - h) utrata powietrza w oponie (w wyniku ujęcia przez wentyl lub przebicia ogumienia),
  - i) awaria świateł przednich, tylnych lub kierunkowskazów,
  - j) nalanie zanieczyszczonego lub niewłaściwego paliwa,
  - k) awaria przednich wycieraczek;

- l) brak paliwa,
- m) uszkodzenie silnika wskutek zassania wody podczas jego pracy lub uruchomienia;

**19. Wiek pojazdu** – określa się jako różnicę pomiędzy rokiem zawarcia umowy ubezpieczenia a rokiem produkcji pojazdu;

**20. Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się. W przypadku naczyń ciśnieniowych i innych zbiorników tego rodzaju, zdarzenie zostanie uznane za wybuch, jeżeli ściany tych naczyń lub zbiorników uległy zniszczeniu w takim zakresie, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień. Wybuchem jest również gwałtowne zgniecenie i uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym (implozja);

**21. Wypadek** – utrata lub uszkodzenie pojazdu w wyniku:

- a) kolizji drogowej,
- b) uszkodzenia lub zniszczenia przez osoby trzecie,
- c) pożaru, wybuchu,
- d) działania sił przyrody,
- e) kradzieży, próby kradzieży pojazdu lub kradzieży części pojazdu, uniemożliwiające dalsze jego użytkowanie w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami prawa;

**22. Zdarzenie** – wypadek, awaria lub unieruchomienie pojazdu w okresie trwania odpowiedzialności TUZ TUW objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie OWU.

#### Przedmiot ubezpieczenia

##### § 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów pomocy Ubezpieczonym w przypadku zaistnienia zdarzeń objętych zakresem ubezpieczenia zgodnie z § 4 i § 5 OWU.

#### Warianty ubezpieczenia

##### § 4

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w jednym z następujących wariantów:

- 1) **Wariantcie Podstawowym** – obejmującym świadczenia określone w § 5 powstałe w wyniku kolizji drogowej;
- 2) **Wariantcie Standard** – obejmującym świadczenia określone w § 5 powstałe w wyniku wypadku, awarii oraz unieruchomienia pojazdu wskutek przyczyn wymienionych w § 2 ust. 18 pkt a, b, c, d, e, f;
- 3) **Wariantcie Comfort** – obejmującym świadczenia określone w § 5 powstałe w wyniku wypadku, awarii oraz unieruchomienia pojazdu wskutek przyczyn wymienionych w § 2 ust. 18 oraz dodatkowo świadczenia zawarte w § 6.
- 4) **Wariantcie VIP** – obejmującym świadczenia określone w § 5 powstałe w wyniku wypadku, awarii oraz unieruchomienia pojazdu wskutek przyczyn wymienionych w § 2 ust. 18 oraz dodatkowo świadczenia zawarte w § 6 i § 7.

2. TUZ TUW obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe w wyniku awarii, w przypadku pojazdów których wiek nie przekroczył 10 lat w wariantcie Standard i VIP oraz pojazdów w wieku do 15 lat w wariantcie Comfort.

3. Holowanie pojazdu w przypadku awarii przysługuje na dwa zdarzenia zaistniałe na terenie RP i jedno zdarzenie poza granicą RP w okresie ubezpieczenia dla dla wszystkich wariantów ubezpieczenia.

4. Obsługa zdarzeń związanych z brakiem paliwa przysługuje jeden raz w okresie ubezpieczenia dla wariantu Comfort i dwa razy w okresie ubezpieczenia dla wariantu VIP.

5. W przypadku odpowiedzialności TUZ TUW z więcej niż jednej umowy

ubezpieczenia zawartej w oparciu o OWU i dotyczącej jednego pojazdu, TUZ TUW ponosi odpowiedzialność w ramach tej umowy ubezpieczenia, która została zawarta w wariantcie z najszerszym zakresem odpowiedzialności.

6. Wariant ubezpieczenia oznaczony jest w polisie.

#### Zakres świadczeń

##### § 5

1. TUZ TUW organizuje i pokrywa świadczenia w zakresie:

#### 1) Naprawy na miejscu zdarzenia

- a) TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia tj. usunięcia na trasie podróży przyczyny uniemożliwiającej jej kontynuowanie; możliwość usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia ocenia przedstawiciel Operatora.
- b) TUZ TUW nie pokrywa kosztów części zamiennych oraz innych środków i materiałów użytych do usprawnienia, w tym dostarczonego paliwa lub oleju silnikowego.

#### 2) Holowania i Parkingu

- a) Jeżeli naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia jest niemożliwa TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty transportu (holowania) pojazdu oraz Ubezpieczonego z miejsca zdarzenia do dowolnego miejsca wskazanego przez kierowcę na odległość:
  - do 50 km w Polsce w wariantcie Podstawowym,
  - do 100 km w Polsce i Europie w wariantcie Standard, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4.
  - do 600 km w Polsce i do 500 km w Europie w wariantcie Comfort, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4.
  - bez limitu w Polsce i do 1200 km w Europie w wariantcie VIP, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4.
- b) We wszystkich wariantach ubezpieczenia w związku z tym samym zdarzeniem przysługuje wyłącznie jedno świadczenie holowania. Przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej w trakcie realizacji świadczenia holowania nie powoduje zmiany limitu kilometrowego właściwego ze względu na miejsce wystąpienia zdarzenia.
- c) Jeżeli na wniosek Ubezpieczonego, pojazd jest transportowany (holowany) na odległość przekraczającą limity określone w punkcie a) koszty transportu (holowania) pojazdu powyżej tych limitów pokrywa Ubezpieczony według aktualnego cennika Operatora.
- d) W przypadku, gdy zdarze nie nastąpiło na autostradzie i Ubezpieczony korzysta z pomocy specjalistycznych służb drogowych, nie działających na zlecenie TUZ TUW, Ubezpieczony pokrywa we własnym zakresie koszty pomocy tych służb. Koszty te są zwracane przez TUZ TUW w zakresie objętym ochroną ubezpieczeniową zgodnie z odpowiednimi postanowieniem § 20.
- e) Jeżeli transport (holowanie) pojazdu odbywać się będzie poza godzinami pracy warsztatu samochodowego, do którego odholowano pojazd i z jakichkolwiek przyczyn nie będzie można należyście zabezpieczyć pojazdu po zajściu zdarzenia do czasu jego otwarcia, TUZ TUW zorganizuje i pokryje koszty postoju pojazdu na strzeżonym parkingu na okres maksimum do 3 dni, a następnie ponowny transport (holowanie) do tego samego warsztatu samochodowego.

#### 3) Usług informacyjnych

W razie zajścia zdarzenia TUZ TUW zapewni na życzenie Ubezpieczonego następujące świadczenia:

- a) udzielenie informacji o numerach telefonów oraz adresach najbliższych warsztatów samochodowych na obszarze Europy oraz szpitali, aptek, hoteli, moteli, stacji paliw, bankomatów na terenie Polski;
- b) przekazanie informacji na temat najszybszych i najkrótszych

- połączeń drogowych na obszarze Europy;
- c) telefoniczne przekazanie pilnej wiadomości związanej z zaistniałym zdarzeniem osobie wskazanej przez Ubezpieczonego;
  - d) udzielenie informacji o sposobie postępowania w razie zajścia zdarzenia oraz o zasadach spisywania oświadczenia powypadkowego;
  - e) usługi tłumacza dla obsługi zdarzeń na terytorium Europy.
2. Jeśli wskutek wypadku pojazd znalazł się poza drogą, TUZ TUW, w razie takiej potrzeby, zorganizuje i pokryje koszty usług dodatkowych polegających na: wyciągnięciu i umieszczeniu pojazdu na drodze, podniesieniu pojazdu, odholowaniu pojazdu na drogę, przy czym odpowiedzialność TUZ TUW z tego tytułu ograniczona jest do kwoty 1.000 zł brutto (z VAT).

## § 6

1. W przypadku kradzieży pojazdu lub gdy pojazd został przetransportowany (zaholowany lub tymczasowo usprawiony) do warsztatu samochodowego i nie może być naprawiony w dniu, w którym wystąpiło zdarzenie, TUZ TUW organizuje i pokrywa jedno z poniższych świadczeń:

### 1) Wynajmu samochodu zastępczego

- a) TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty wynajmu jednego samochodu zastępczego odpowiadającego klasie uszkodzonego pojazdu (uwzględniając samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 ton), na czas naprawy skutków zdarzenia w pojeździe - do 5 dni w wariantcie Comfort i do 10 dni w wariantcie VIP.
- b) TUZ TUW będzie zwolnione z obowiązku spełnienia świadczenia, jeżeli Ubezpieczony nie spełni wszystkich warunków wymaganych od osób wypożyczających samochód przez wypożyczalnię, w tym nie złoży kaucji lub depozytu na pokrycie ewentualnych szkód w wynajmowanym pojeździe,
- c) TUZ TUW w ramach tego świadczenia pokryje wszelkie koszty związane z podstawieniem i odbiorem wynajętego samochodu na obszarze określonym w § 1 ust. 4,
- d) TUZ TUW nie pokrywa kosztów związanych z użytkowaniem wynajętego samochodu zastępczego (np. koszty paliwa, opłaty za autostrady itp.),
- e) świadczenie w postaci wynajmu samochodu zastępczego będzie udzielane w miarę lokalnych możliwości,
- f) w uzasadnionych przypadkach, wyłącznie za zgodą Operatora lub TUZ TUW, Ubezpieczony może dokonać samodzielnie wynajmu samochodu zastępczego i pokryć we własnym zakresie jego koszty, jednak nie więcej niż do kwoty 250 zł brutto (z VAT) w przeliczeniu na dzień wynajmu w przypadku zdarzeń zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do kwoty 100 euro brutto (z VAT) w przeliczeniu na dzień wynajmu w przypadku zdarzeń zaistniałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Koszty te są zwracane przez TUZ TUW w zakresie objętym ochroną ubezpieczeniową zgodnie z odpowiednimi postanowieniami § 24.

### 2) Koszty podróży powrotnej lub kontynuacji podróży

- a) TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty powrotu Ubezpieczonego do jego miejsca zamieszkania lub koszty kontynuacji podróży przez Ubezpieczonego do miejsca docelowego:
  - i) pociągiem pierwszej klasy, wraz z transportem do i z dworca kolejowego, jeżeli odległość od miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania/ miejsca docelowego podróży nie przekracza 1000 km, lub
  - ii) samolotem (klasa ekonomiczna), wraz z transportem do i z lotniska, jeżeli zdarzenie zaszło poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i odległość od miejsca zdarzenia

do miejsca zamieszkania / miejsca docelowego podróży jest większa niż 1000 km,

- b) koszty kontynuacji podróży do miejsca docelowego pokrywane są, jeżeli odległość pomiędzy miejscem zdarzenia a miejscem docelowym nie przekracza odległości od miejsca zdarzenia do miejsca zamieszkania kierowcy. W przeciwnym wypadku TUZ TUW organizuje i pokrywa Ubezpieczonemu koszty powrotu do miejsca zamieszkania kierowcy,
- c) koszty transportu do i z dworca kolejowego oraz do i z lotniska pokrywane są do łącznej kwoty 150 zł brutto (z VAT) w przypadku zdarzeń zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do kwoty 100 euro brutto (z VAT) w przypadku zdarzeń zaistniałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- d) TUZ TUW w ramach niniejszego świadczenia pokrywa dla wszystkich podróżujących osób koszty podróży wyłącznie do jednego miejsca.

### 3) Zakwaterowanie

- a) TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania, wraz z przewozem Ubezpieczonego do i z miejsca zakwaterowania, ze śniadaniem dla Ubezpieczonego, przez maksymalnie trzy doby hotelowe w hotelu maksymalnie 3 gwiazdkowym – nie dłużej niż na czas naprawy skutków zdarzenia w pojeździe. Świadczenie to nie obejmuje kosztów dodatkowo płatnych usług zamawianych przez Ubezpieczonego w czasie pobytu w hotelu,
  - b) koszty transportu do i z miejsca zakwaterowania pokrywane są do łącznej kwoty 150 zł brutto (z VAT) w przypadku zdarzeń zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do kwoty 100 euro brutto (z VAT) w przypadku zdarzeń zaistniałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - c) Wyboru miejsca zakwaterowania dokonuje Operator.
2. W przypadku możliwości skorzystania z więcej niż jednego świadczenia prawo wyboru świadczeń przysługiwać będzie kierowcy pojazdu.

## § 7

W ramach obsługi wypadku lub kolizji drogowej TUZ TUW organizuje i pokrywa koszty poniższych świadczeń:

- 1) Transport kierowcy po odbiór naprawionego pojazdu dla zdarzeń powstałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej według ustaleń z Operatorem,
- 2) Kierowca zastępczy w przypadku śmierci kierowcy pojazdu lub jego hospitalizacji, który zapewni transport pozostałych pasażerów do miejsca zamieszkania podanego w polisie,
- 3) Opieka nad dziećmi Ubezpieczonego wraz z pokryciem kosztów transportu do miejsca zamieszkania podanego w polisie jeśli dzieci brały udział w zdarzeniu, w czasie hospitalizacji lub w przypadku śmierci Ubezpieczonego, na okres nie dłuższy niż 3 dni jeśli nie można wskazać innego opiekuna dzieci,
- 4) Transport zwłok Ubezpieczonego do Polski (do miejsca pochówku), przy czym odpowiedzialność TUZ TUW z tego tytułu ograniczona jest do kwoty 10.000 zł brutto (z VAT).

## Wyłączenia odpowiedzialności

### § 8

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia:
- 1) powstałe w ubezpieczonym pojeździe używanym niezgodnie z przeznaczeniem określonym w polisie;
  - 2) powstałe w wyniku niewłaściwego załadunku lub wyładunku lub niewłaściwego przewożenia ładunku lub bagażu w ubezpieczonym pojeździe;
  - 3) powstałe wskutek kierowania ubezpieczonym pojazdem przez

- Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego, kierowcę lub kaźdoczesnego posiadacza pojazdu w chwili zdarzenia po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, bez ważnych wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie zdarzenia;
- 4) powstałe przy użyciu ubezpieczonego pojazdu w celu dokonania czynu zabronionego;
  - 5) powstałe w ubezpieczonych pojazdach:
    - a) nie posiadających w chwili zaistnienia zdarzenia ważnego badania technicznego lub skierowanych na powtórne badania techniczne, chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie zdarzenia;
    - b) nielegalnie wprowadzonych na obszar celny Unii Europejskiej, przez które należy rozumieć pojazdy nie dostarczone do miejsca odprawy celnej lub nie zgłoszone do tej odprawy, jeżeli obowiązujące prawo ustanawia taki obowiązek albo w zgłoszeniu celnym nie podano prawdziwych danych;
    - c) spowodowane w trakcie zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub wydarzeń wojennych o charakterze lokalnym lub międzynarodowym;
  - 6) spowodowane podczas czynnego udziału ubezpieczonych pojazdów w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych itp.;
  - 7) powstałe wskutek użycia ubezpieczonego pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji;
  - 8) spowodowane działaniem energii jądrowej;
  - 9) spowodowane umyślnie przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczający lub Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 10) powstałe w wyniku wad fabrycznych (np. wady surowca lub defekty produkcyjne);
  - 11) powstałe w trakcie bądź wskutek napraw lub konserwacji ubezpieczonego pojazdu;
  - 12) powstałe w pojeździe kierowanym przez osobę nie upoważnioną przez posiadacza pojazdu;
  - 13) powstałe w ubezpieczonych pojazdach oddanych do sprzedaży komisowej;
  - 14) powstałe w ubezpieczonych pojazdach używanych jako rekwizyty;
  - 15) powstałe w ubezpieczonych pojazdach dostosowanych konstrukcyjnie do nauki jazdy;
  - 16) powstałe w ubezpieczonych pojazdach zarejestrowanych jako taksówki (TAXI) lub przewóz osób;
  - 17) powstałe w ubezpieczonych pojazdach używanych do przewozu przesyłek kurierskich i ekspresowych;
  - 18) powstałe w ubezpieczonych pojazdach używanych w jazdach próbnym lub jazdach testowych;
  - 19) powstałe w ubezpieczonych pojazdach wynajmowanych za opłatą (również wypożyczanych przez wypożyczalnię pojazdów);
  - 20) powstałe w ubezpieczonych pojazdach używanych w wyścigach samochodowych i konkursach (również w czasie treningów do nich);
  - 21) powstałe w ubezpieczonych pojazdach używanych do transportu towarów niebezpiecznych.
2. TUZ TUW nie pokrywa:
    - 1) poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów i zaciągniętych zobowiązań bez uzyskania przedniej zgody TUZ TUW lub Operatora, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień OWU,
    - 2) utraconych korzyści i wszelkich kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji zdarzenia lub organizacji świadczeń określonych w OWU, w tym za szkody spowodowane opóźnieniem w dostarczeniu ładunków, opóźnieniem w dotarciu w określone miejsce oraz za szkody związane z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą,
    - 3) kosztów części zamiennych, innych materiałów użytych do naprawy pojazdu oraz dostarczonego paliwa.
  3. TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę jakichkolwiek przedmiotów znajdujących się w pojeździe w czasie zdarzenia lub pozostawionych w pojeździe na czas realizacji świadczeń (w tym w szczególności: w czasie holowania, parkowania lub naprawy).
  4. TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożność wykonania świadczeń, jeżeli jest to spowodowane strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażem, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się wynikającymi z warunków pogodowych, drogowych (np. utrudnienia w ruchu spowodowane wypadkiem, pracami drogowymi lub korkami), z warunków terenowych lub wprowadzonych decyzją władz administracyjnych, Policji, Pogotowia Ratunkowego, Straży Pożarnej lub innych służb publicznych.
  5. Jeżeli OWU nie stanowią inaczej, odpowiedzialność TUZ TUW nie obejmuje odszkodowań lub świadczeń wchodzących w zakres ubezpieczenia autocasco pojazdów lądowych (AC) lub odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego (OC).
  6. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień OWU, w przypadku kiedy z winy umyślnej Ubezpieczony zaniechał natychmiastowego zgłoszenia zdarzenia do Operatora lub nie zastosował się do zaleceń Operatora, a także gdy kierowca pojazdu zbiegł z miejsca zdarzenia, TUZ TUW może zmniejszyć odpowiednio świadczenie, jeżeli to działanie lub zaniechanie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło TUZ TUW ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
  7. TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe poza okresem ubezpieczenia.
  8. W przypadku, gdy po spełnieniu świadczeń określonych w OWU okaże się, że zachodzi okoliczność wyłączająca odpowiedzialność TUZ TUW – Ubezpieczony jest zobowiązany do zwrotu na rzecz TUZ TUW kwoty odpowiadającej wartości otrzymanych świadczeń.
  9. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ust. 1 -3 stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.
- ### Umowa ubezpieczenia
- #### § 9
1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie pisemnego wniosku Ubezpieczającego, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia. Wniosek o ubezpieczenie powinien zawierać, co najmniej, następujące informacje:
    - 1) okres ubezpieczenia;
    - 2) imię i nazwisko, PESEL (nazwa i REGON) oraz adres Ubezpieczającego, a także takie dane dotyczące osoby trzeciej, o ile umowa ubezpieczenia ma być zawarta na rzecz tej osoby;
    - 3) dane ubezpieczonego pojazdu: marka i model pojazdu, rok produkcji, rodzaj pojazdu, numer nadwozia pojazdu VIN, numer rejestracyjny, przeznaczenie pojazdu;
    - 4) wariant ubezpieczenia;
    - 5) propozycję ustaleń dodatkowych lub odmiennych od postanowień OWU, jeżeli Ubezpieczający wnosi o ich wprowadzenie do umowy ubezpieczenia w drodze rokowań.
  2. Umowa ubezpieczenia może być zawarta w przypadku posiadania w TUZ TUW umowy ubezpieczenia autocasco (AC) lub odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdów mechanicznych (OC) na dany pojazd, przy czym jej okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż wynikający z umowy AC lub OC.
  3. Jeżeli nie umówiono się inaczej, umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy, oznaczony w umowie ubezpieczenia.

- Umowy ubezpieczenia nie można zawrzeć wcześniej niż na 90 dni przed rozpoczęciem terminu okresu ubezpieczenia.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia TUZ TUW potwierdza dokumentem ubezpieczenia (polisą).

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

- Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
- Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin zapłaty składki przypadający po dniu, w którym rozpoczyna się oznaczony w umowie ubezpieczenia okres ubezpieczenia, odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia oznaczonego w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.
- Jeżeli TUZ TUW ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.

**Odstąpienie od umowy ubezpieczenia****§ 11**

- 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 ubezpieczenia 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 zapłaceniu składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- 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 potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

**Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia****§ 12**

Ubezpieczający, jak i TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni od otrzymania od drugiej strony żądania zmiany wysokości składki na skutek ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa powstania szkody. 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.

**Wygaśnięcie stosunku ubezpieczenia****§ 13**

- Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia;

- z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia na podstawie § 12;
  - z dniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na podstawie § 13;
  - z dniem wypowiedzenia przez TUZ TUW umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym lub z upływem okresu, za który przypadała niezapłacona składka, zgodnie z § 11 ust. 3;
  - z chwilą zbycia własności przedmiotu ubezpieczenia na nowego właściciela
  - z dniem określonym w porozumieniu stron, o którym mowa w ust. 2;
  - z chwilą wyczerpania się sumy ubezpieczenia.
- Rozwiązanie umowy ubezpieczenia za porozumieniem stron możliwe jest przed końcem okresu ubezpieczenia, jeżeli rozwiązanie tej umowy ma na celu zawarcie z TUZ TUW kolejnych umów ubezpieczenia na ten sam okres ubezpieczenia i na podstawie tych samych ogólnych warunków ubezpieczenia (tzw. wyrównanie okresów ubezpieczenia).

**Suma ubezpieczenia****§ 14**

- Górną granicę odpowiedzialności TUZ TUW na jedno i wszystkie zdarzenia powstałe w okresie ubezpieczenia jest kwota 10.000 PLN dla wariantu Podstawowego i Standard oraz 20.000 PLN dla wariantu Comfort i VIP, z zastrzeżeniem pozostałych limitów obowiązujących w niniejszych OWU.
- Koszt każdego zrealizowanego świadczenia pomniejsza sumę ubezpieczenia aż do jej całkowitego wyczerpania.

**Składka ubezpieczeniowa****§ 15**

- Składka ustalana jest na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.
- Składka ustalana jest w oparciu o wybrany wariant ubezpieczenia, oraz zniżki lub zwwyżki wskazane w taryfie składek.
- Składka płatna jest jednorazowo z góry w formie i terminie wskazanych w polisie.
- Termin opłaty składki przelewem może być ustalony najpóźniej na 14 dzień od daty zawarcia Umowy.
- Jeżeli TUZ TUW ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie, TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który TUZ TUW ponosiło odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia rozwiązuje się ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, 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.
- Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności TUZ TUW
- Wysokość i termin zapłaty składki określa się w umowie ubezpieczenia.
- Zapłaty składki Ubezpieczający dokonuje w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia chyba, że umówiono się inaczej.
- Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień zapłaty uważa się dzień zlecenia zapłaty w banku lub w urzędzie pocztowym, pod warunkiem że na rachunku Ubezpieczającego znajdowały się wystarczające środki finansowe, w odmiennym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku TUZ TUW
- Za zapłatę składki nie uważa się zapłaty kwoty niższej od wynikającej z umowy ubezpieczenia.
- Jeżeli toczy się jeszcze proces obsługi zdarzenia, na Ubezpieczającym nadal

cięży obowiązek zapłaty składki w terminie oznaczonym w umowie ubezpieczenia.

13. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje TUZ TUW wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.

#### **Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego**

##### **§ 16**

1. 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. 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. 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 niezwłocznie zgłaszać TUZ TUW wszelkie zmiany okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa szkody, o które TUZ TUW zapytywał w formularzu ubezpieczenia albo innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 1 i 2 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
5. TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1-3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1, 2 lub 3 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie przewidziane umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ust. 4 stosuje się również do Ubezpieczonego, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

#### **Postępowanie w przypadku zdarzenia**

##### **§ 17**

1. W razie zajścia zdarzenia Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie nie zastosował środków określonych w ust. 1, TUZ TUW jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. W razie ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ust. 1-2 stosuje się również do Ubezpieczonego, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

##### **§ 18**

1. W przypadku zajścia zdarzenia, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) niezwłocznie zgłosić zaistniałe zdarzenie telefonicznie do Operatora pod numer telefonu wskazany w polisie, podając:
    - a) imię, nazwisko i adres zamieszkania kierowcy oraz pasażerów, którzy znajdowali się w pojeździe w chwili zajścia zdarzenia,
    - b) serię i numer polisy,
    - c) wariant ubezpieczenia,
    - d) okres ubezpieczenia,
    - e) numer rejestracyjny, markę i numer nadwozia pojazdu VIN,
    - f) dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu kontaktowego, krótki

opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy,

g) rodzaj wybranego świadczenia.

2. Operator wykonuje i obsługuje w imieniu TUZ TUW czynności w zakresie:
  - a) przyjmowania zawiadomień o zdarzeniach - przez całą dobę, 7 dni w tygodniu,
  - b) ustalania przyczyn i okoliczności zdarzenia,
  - c) realizacji świadczeń wynikających z OWU,
  - d) ustalenia rozmiarów szkody i świadczeń,
  - e) udzielanie wyjaśnień oraz informacji,
2. W przypadku, gdy z okoliczności zdarzenia wynika, że Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od siebie nie był w stanie zgłosić zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową do Operatora niezwłocznie po jego zajściu, TUZ TUW może dokonać zwrotu kosztów poniesionych we własnym zakresie przez Ubezpieczonego zgodnie z postanowieniem § 24, do wysokości w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i zrealizowane przez Operatora.
3. W przypadku braku możliwości pozytywnej identyfikacji uprawnień Ubezpieczonego do świadczeń w zakresie OWU, usługa może zostać wykonana odpłatnie. Po dokonaniu pozytywnej weryfikacji uprawnień Ubezpieczonego, TUZ TUW dokona refundacji poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów wyłącznie w zakresie posiadanego ubezpieczenia przez Ubezpieczonego, zgodnie z postanowieniami § 24.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ust. 1-3 stosuje się również do Ubezpieczonego, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

#### **Obowiązki TUZ TUW**

##### **§ 19**

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

#### **Zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego we własnym zakresie**

##### **§ 20**

1. Zwrot kosztów, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2) ppkt c) oraz w § 22 ust. 2 i 3 dokonywany jest wyłącznie na podstawie imiennych rachunków lub



faktur za usługi wraz z dowodami ich zapłaty.

2. Wniosek o zwrot kosztów należy złożyć pisemnie do TUZTUW. W przypadku uznania wniosku, zwrot kosztów dokonywany jest w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku.
3. Zwrot kosztów dokonywany jest w złotych polskich. Jeżeli koszty zostały poniesione w walucie obcej, ich zwrot dokonywany jest w złotych polskich według średniego kursu walut obcych Narodowego Banku Polskiego z dnia poniesienia wydatków.

#### **Roszczenia regresowe**

##### **§ 21**

1. Z dniem realizacji świadczenia roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na TUZTUW do wysokości wypłaconego świadczenia. Jeżeli TUZTUW pokryło tylko część szkody, Ubezpieczającemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
2. Nie przechodzą na TUZTUW roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. W razie zawarcia umowy na cudzy rachunek postanowienia ust. 1-2 stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.

#### **Reklamacje i skargi**

##### **§ 22**

1. Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZTUW obsługującej Klienta.
2. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
  - 1) pisemnej:
    - a) osobiście w jednostce organizacyjnej TUZTUW zajmującej się obsługą Klienta, albo
    - b) przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby TUZTUW (Centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZTUW;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie dzwoniąc na numer Infolinii (+48) 22 327 60 60 albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZTUW zajmującej się obsługą Klienta;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@tuz.pl.
3. Wykaz wszystkich jednostek organizacyjnych (Centrali oraz jednostek terenowych TUZTUW) wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: [www.tuz.pl](http://www.tuz.pl).
4. Złożenie reklamacji albo skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez TUZTUW może ułatwić i przyspieszyć jej rzetelne rozpatrzenie, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją albo skargą.
5. 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) seria i numer polisy lub numer sprawy jeżeli taki został nadany.
6. Na żądanie Klienta TUZTUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
7. 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.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, TUZTUW 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.
9. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
  10. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
  11. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
  12. TUZTUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  13. 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 TUZTUW do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

#### **Zawiadomienia i oświadczenia**

##### **Sprawy Sporne**

##### **§ 23**

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
2. Powództwo o roszczenia 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.
3. 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.
4. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU jest prawo polskie.
5. Spór między Klientem a TUZTUW może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a TUZTUW, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego: adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
6. Przez Klienta, o którym mowa w ust. 5, rozumie się: osobę fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 24**

Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUZTUW z dnia 02 sierpnia 2018 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 13 sierpnia 2018 r.



**Piotr Zadrożny**  
**Prezes Zarządu**

Ściągowka dla warunków Auto assistance				
ZAKRES UBEZPIECZENIA	PODSTAWOWY	STANDARD	COMFORT	VIP
SU na jedno zdarzenie	10 000 zł	10 000 zł	20 000 zł	20 000 zł
Zakres terytorialny	PL	PL + EU	PL + EU	PL + EU
Kolizja	tak	tak	tak	tak
Wypadek	nie	tak	tak	tak
Awaria	nie	tak	tak	tak
<b>Unieruchomienie:</b>				
rozładowanie/awaria akumulatora	nie	tak	tak	tak
awaria urządzeń przeciwkradzieżowych	nie	tak	tak	tak
pęknięcie/stłuczenie szyby czołowej	nie	tak	tak	tak
zatrzaśnięcie kluczyków pojazdu	nie	tak	tak	tak
uszkodzenie/zagubienie/kradzież kluczyków	nie	tak	tak	tak
uszkodzenie stacyjki lub zamka	nie	tak	tak	tak
brak możliwości zamknięcia pojazdu	nie	nie	tak	tak
utrata powietrza w oponie	nie	nie	tak	tak
awaria świateł/kierunkowskazów	nie	nie	tak	tak
błędnie zatankowane paliwo	nie	nie	tak	tak
awaria przednich wycieraczek	nie	nie	tak	tak
brak paliwa	nie	nie	1 zdarzenie	2 zdarzenia
uszkodzenie silnika wskutek zassania wody	nie	nie	tak	tak
ZAKRES USŁUG	PODSTAWOWY	STANDARD	COMFORT	VIP
Holowanie PL/EU	do 50 km	do 100 km/100 km	600 km/500 km	bez limitu/1200 km
Naprawa na miejscu zdarzenia	tak	tak	tak	tak
Parking	tak	tak	tak	tak
Usługi informacyjne	tak	tak	tak	tak
Tłumacz	nie	tak	tak	tak
Pojazd zastępczy	nie	nie	do 5 dni	do 10 dni
Kontynuacja podróży	nie	nie	tak	tak
Zakwaterowanie	nie	nie	tak	tak
Transport po odbiór naprawionego pojazdu	nie	nie	nie	tak
Kierowca zastępczy	nie	nie	nie	tak
Opieka nad dziećmi	nie	nie	nie	tak
Transport zwłok	nie	nie	nie	tak
Łączenie usług (nocleg + pojazd zastępczy)	nie	nie	tak	tak