

Warunki grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu świadczenia pomocy prawnej

Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group

§ 1. Postanowienia ogólne

Niniejsze Warunki grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu świadczenia pomocy prawnej (zwane dalej WU) mają zastosowanie w Umowie generalnej ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej nr, zawartej przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną Vienna Insurance Group (zwane dalej Wiener TU S.A.) na rzecz Ubezpieczonych.

§ 2. Definicje

Użyte w WU terminy mają następujące znaczenie:

- 1) akty terroryzmu – nielegalne działania i akcje organizowane z pobudek ideologicznych, religijnych, politycznych lub społecznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom, obiektom lub społeczeństwu, mające na celu wywarcie wpływu na władze publiczne, wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności lub dezorganizację życia publicznego przy użyciu przemocy bądź groźby użycia przemocy, dokonane przez osoby działające w imieniu własnym, na rzecz lub wspólnie z jakimikolwiek organizacjami lub rządami;
- 2) akty sabotażu – umyślne nie wypełnianie lub wypełnianie wadliwie swoich obowiązków w zamiarze wywołania dezorganizacji, strat i/lub szkód, w celu uniemożliwienia lub utrudnienia prawidłowego funkcjonowania zakładów przemysłowych lub instytucji;
- 3) czysta szkoda majątkowa – szkoda niebędąca konsekwencją ani szkody osobowej, ani szkody rzeczowej;
- 4) dokument ubezpieczenia – polisa, nota pokrycia, certyfikat bądź inny dokument potwierdzający, odpowiednio, zawarcie albo przystąpienie do umowy ubezpieczenia;
- 5) franszyza redukcyjna – procentowo lub kwotowo określona wartość pomniejszająca wypłacane poszkodowanemu/ poszkodowanym odszkodowanie. W odniesieniu do odszkodowania wyczerpującego ostatecznie ustaloną sumę gwarancyjną lub podlimit sumy gwarancyjnej franszyzy redukcyjnej nie stosuje się. Jeżeli, zgodnie z postanowieniami umowy ubezpieczenia, odszkodowanie może zostać wypłacone z ryzyk, do których zastosowanie mają dwie lub więcej franszyzy redukcyjne, zastosowanie ma wyższa franszyza redukcyjna. Jeżeli roszczenie nie przekracza ustalonej w umowie franszyzy redukcyjnej, odpowiedzialność Wiener TU S.A. nie powstaje;
- 6) odszkodowanie – świadczenie pieniężne przysługujące poszkodowanemu w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, za który Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność w zakresie objętym umową ubezpieczenia
- 7) osoba trzecia – każda osoba niebędąca Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- 8) osoby bliskie – małżonkowie, osoby pozostające w konkubinacie, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie, synowie, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica, przysposobieni i przysposabiający;
- 9) podwykonawca – osoba fizyczna niebędąca pracownikiem lub osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, której Ubezpieczony powierzył w swoim imieniu i na swoją rzecz wykonanie określonych czynności, prac lub usług własnych;
- 10) poszkodowany – każda osoba, z wyłączeniem Ubezpieczonego, która jest uprawniona do otrzymania odszkodowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, za który Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność w zakresie i na warunkach określonych w umowie ubezpieczenia;
- 11) szkoda rzeczowa – uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy poszkodowanego oraz utracone korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć gdyby nie zostało zniszczone lub uszkodzone jego mienie. Utrata rzeczy oraz utrata możliwości korzystania z rzeczy jest traktowana jako szkoda rzeczowa;
- 12) szkoda osobowa – śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia wraz z uszczerbkiem poniesionym przez kogokolwiek w ich następstwie;
- 13) transakcja – usługa świadczona przez Ubezpieczonego, polegająca na realizacji określonej umową z klientem pomocy prawnej;
- 14) Ubezpieczony – osoba fizyczna, która przystąpiła do umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu internetowego TargSpraw.pl, legitymująca się wyższym wykształceniem prawniczym;

- 15) wartości pieniężne – krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, czek, weksle i inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę, złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, platyna i pozostałe metale z grupy platynowców;
- 16) wypadek ubezpieczeniowy – uchybienie, które spowodowało powstanie objętej ubezpieczeniem szkody.

§ 3. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody wyrządzone z winy nieumyślnej bądź wskutek rażącego niedbalstwa osobom trzecim w związku ze świadczeniem przez Ubezpieczonego pomocy prawnej, polegającym w szczególności na udzielaniu porad i konsultacji prawnych, sporządzaniu opinii prawnych, opiniowaniu umów, opracowywaniu projektów aktów prawnych oraz występowaniu przed urzędami i sądami w charakterze pełnomocnika.
2. Ubezpieczeniem objęte są wyłącznie czyste szkody majątkowe powstałe w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym.
3. Umowa ubezpieczenia nie obejmuje roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń związanych z wykonaniem zastępczym oraz zwrotu kosztów poniesionych na poczet wykonania zobowiązania.

§ 4. Czasowy zakres pokrycia

1. Ubezpieczenie obejmuje wypadki ubezpieczeniowe, które wystąpiły w okresie ubezpieczenia, jednakże odpowiedzialność Wiener TU S.A. istnieje w sytuacji, gdy roszczenia z ich tytułu zostaną zgłoszone przed upływem terminu przedawnienia.
2. Wszystkie szkody wynikające z tego samego uchybienia, niezależnie od terminu ich wystąpienia, traktuje się jako jeden wypadek ubezpieczeniowy, a za datę jego wystąpienia przyjmuje się, dla celów ustalenia odpowiedzialności Wiener TU S.A., datę powstania pierwszej z nich.

§ 5. Ryzyka wyłączone z zakresu ubezpieczenia

1. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje i Wiener TU S.A. nie odpowiada za szkody:
 - 1) wyrządzone wspólnikom Ubezpieczonego oraz podmiotom, w których Ubezpieczony jest udziałowcem lub partnerem, jak też wyrządzone podmiotom, w których większość udziałów lub akcji stanowi własność osób bliskich Ubezpieczonego;
 - 2) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego. Wykonywanie czynności z zakresu pomocy prawnej ze świadomością wadliwości jest traktowane jako umyślne;
 - 3) wyrządzone przez osoby, które były zawieszony lub pozbawiony prawa do wykonywania czynności zawodowych z zakresu pomocy prawnej. Wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy szkoda jest wynikiem uchybienia w wykonywaniu czynności zawodowych w momencie posiadania uprawnień;
 - 4) związane z naruszeniem dóbr osobistych, praw własności intelektualnej, praw autorskich i licencyjnych, patentów, znaków towarowych, przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz prawa antymonopolowego;
 - 5) polegające na obowiązku zapłaty nałożonych na Ubezpieczonego kar umownych, kar pieniężnych, świadczeń o charakterze karnym (w tym punitive & exemplary damages, nawiązka), grzywien sądowych i administracyjnych, a także odszkodowań lub kosztów poniesionych z tytułu odstąpienia od umowy, należności publicznoprawnych oraz opłat manipulacyjnych;
 - 6) które są lub winny być objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych;
 - 7) wynikające z umownego rozszerzenia odpowiedzialności ponad odpowiedzialność uregulowaną przepisami prawa lub z umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej innej osoby (podmiotu);
 - 8) wynikające z przekroczenia terminów, harmonogramów lub kosztorysów, chyba że stanowią one bezpośrednie następstwo szkody objętej ubezpieczeniem;
 - 9) wyrządzone osobom bliskim Ubezpieczonego oraz osobom zatrudnionym przez osoby bliskie Ubezpieczonego;
 - 10) powodujące roszczenia pomiędzy Ubezpieczonymi na podstawie tej samej umowy ubezpieczenia;
 - 11) spowodowane działaniem energii jądrowej, promieniowaniem jonizującym, laserowym, maserowym, skażeniem radioaktywnym lub działaniem pola magnetycznego lub elektromagnetycznego;

- 12) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, lokautu, wandalizmu, aktów sabotażu lub aktów terroryzmu;
 - 13) wyrządzone przez wszelkiego rodzaju wirusy komputerowe lub innego rodzaju programy zakłócające pracę jakiegokolwiek programu lub urządzenia elektronicznego;
 - 14) wynikające z oprogramowania lub systemów informatycznych;
 - 15) wynikające z naruszenia tajemnicy zawodowej lub ujawnienia informacji poufnej;
 - 16) powstałe poza terytorium Polski lub dochodzone na podstawie obcego prawa materialnego lub przed obcym sądem, w tym także z tytułu orzeczeń obcych sądów wykonywanych w Polsce;
 - 17) polegające na utracie, zaginięciu lub zniszczeniu dokumentów powierzonych Ubezpieczonemu.
2. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są jakiegokolwiek zdarzenia i ich skutki, a także inne okoliczności, które mogą powodować lub powodowałyby zobowiązanie do spełnienia przez Wiener TU S.A. świadczenia w zakresie, w jakim naruszałoby to jakiegokolwiek obowiązujące międzynarodowe przepisy przewidujące nałożenie sankcji ekonomicznych lub handlowych lub inne mające zastosowanie regulacje Organizacji Narodów Zjednoczonych lub Unii Europejskiej, jak też inne właściwe przepisy lub regulacje przewidujące nałożenie sankcji ekonomicznych lub handlowych.

§ 6. Świadczenia

1. W granicach swej odpowiedzialności, do wysokości sumy gwarancyjnej, Wiener TU S.A. zobowiązane jest do wypłaty poszkodowanemu odszkodowania, do zapłaty którego zobowiązany jest Ubezpieczony.
2. O ile wypadek ubezpieczeniowy objęty jest ochroną ubezpieczeniową, Wiener TU S.A. pokrywa także:
 - 1) koszty wynagrodzenia ekspertów powołanych w uzgodnieniu z Wiener TU S.A. w celu ustalenia okoliczności, przyczyn i rozmiaru szkody. Koszty pokrywane są w granicach sumy gwarancyjnej. Jeżeli wysokość roszczeń wynikających z wypadku przekracza sumę gwarancyjną, Wiener TU S.A. pokrywa koszty w proporcji odpowiadającej stosunkowi sumy gwarancyjnej do wysokości roszczeń. Wypłata kwoty równej sumie gwarancyjnej oraz proporcjonalne pokrycie powstałych już kosztów wynagrodzenia ekspertów zwalnia Wiener TU S.A. z obowiązku dalszych świadczeń;
 - 2) koszty obrony sądowej w sporze cywilnym prowadzonym na polecenie Wiener TU S.A. lub za jego zgodą. Koszty pokrywane są w granicach sumy gwarancyjnej. Jeżeli wysokość roszczeń wynikających z wypadku przekracza sumę gwarancyjną, Wiener TU S.A. pokrywa koszty w proporcji odpowiadającej stosunkowi sumy gwarancyjnej do wysokości roszczeń - również wtedy, gdy jeden wypadek prowadzi do kilku procesów sądowych. Wypłata kwoty równej sumie gwarancyjnej oraz proporcjonalne pokrycie powstałych już kosztów obrony sądowej zwalnia Wiener TU S.A. z obowiązku dalszych świadczeń;
 - 3) koszty obrony, jeżeli w wyniku wypadku powodującego odpowiedzialność Wiener TU S.A. zostało przeciwko sprawcy wszczęte postępowanie karne, administracyjne lub dyscyplinarne, a Wiener TU S.A. zażądało powołania obrońcy lub wyraziło zgodę na pokrycie tych kosztów. Koszty pokrywane są w ramach sumy gwarancyjnej;
 - 4) koszty wynikłe z zastosowania przez Ubezpieczonego po zajściu wypadku ubezpieczeniowego środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, nawet jeżeli okazały się bezskuteczne. Koszty pokrywane są w ramach sumy gwarancyjnej.
3. Wiener TU S.A. nie odpowiada za dodatkowe koszty, które powstały w związku z niewyrażeniem przez Ubezpieczonego zgody na zawarcie przez Wiener TU S.A. ugody z poszkodowanym lub zaspokojenie jego roszczeń. Powyższe stosuje się także wówczas, gdy wysokość zasądzonego odszkodowania jest wyższa, niż wynikać to miało z proponowanej ugody.

§ 7. Umowa ubezpieczenia

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. potwierdza polisą lub innym dokumentem ubezpieczenia.
4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, w stosunku do Ubezpieczonego stosuje się w szczególności obowiązki Ubezpieczającego określone w § 11 WU, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
5. Umowa ubezpieczenia może być zawarta w formie grupowej imiennej.

§ 8. Suma gwarancyjna

1. Suma gwarancyjna dla każdego z Ubezpieczonych w odniesieniu do każdej transakcji wynosi 10 000 zł.
2. Suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności Wiener TU S.A. i ulega zmniejszeniu o wypłacone świadczenia.

§ 9. Składka ubezpieczeniowa

1. Wysokość składki za ubezpieczenie pojedynczej transakcji wynosi 10 zł.
2. Składka przez Ubezpieczającego płacona jest miesięcznie, zgodnie z umową. Koszt składki finansuje Ubezpieczony.
3. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, za dzień zapłaty uważa się dzień złożenia zlecenia zapłaty na rachunek Wiener TU S.A. w banku lub w urzędzie pocztowym, pod warunkiem że na rachunku ubezpieczającego znajdowały się wystarczające środki finansowe. W przeciwnym razie, za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku Wiener TU S.A. pełną kwotą wymaganej za dany okres składki.

§ 10. Okres ubezpieczenia i odpowiedzialności Odstąpienie i wygaśnięcie umowy ubezpieczenia

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Umowa ubezpieczenia może być wypowiedziana przez Wiener TU S.A. ze skutkiem natychmiastowym w sytuacjach wskazanych w obowiązujących przepisach prawa, a także w razie:
 - 1) popełnienia przez ubezpieczającego lub Ubezpieczonego przestępstwa, jeśli miało ono związek z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia;
 - 2) utrudniania Wiener TU S.A. ustalenia okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i jego skutków oraz w razie niezwolnienia osób sprawujących opiekę nad Ubezpieczonym z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej.
4. Wiener TU S.A. ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przy realizowaniu transakcji zgłoszonych do ubezpieczenia, za które opłacona została składka. W przypadku wyrządzenia przez Ubezpieczonego szkody przy realizacji ubezpieczonej transakcji, odpowiedzialność Wiener TU S.A. kończy się wraz z upływem terminu przedawnienia roszczeń określonego prawem.
5. Ochrona ubezpieczeniowa dla poszczególnej transakcji wygasa w przypadku wyczerpania się sumy gwarancyjnej.

§ 11. Prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia

1. Obowiązki związane z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek ciążyą na Ubezpieczającym i Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rzecz. Obowiązek opłacenia składki ciąży wyłącznie na Ubezpieczającym, z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust. 3.
2. Ubezpieczający oraz Ubezpieczony obowiązani są zawiadamiać Wiener TU S.A. o zmianach okoliczności podanych do wiadomości Wiener TU S.A., o które Wiener TU S.A. zapytywało w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. Ubezpieczający i Ubezpieczony zobowiązani są powiadomić Wiener TU S.A. o każdym wypadku ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty powzięcia o nim wiadomości. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego obowiązków wskazanych w zdaniu poprzedzającym, Wiener TU S.A. może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Wiener TU S.A. ustalenie okoliczności i skutków szkody.
4. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub jego spadkobiercy, są zobowiązani do współpracy z Wiener TU S.A. w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia.
5. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony, umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnili obowiązków mających na celu ratowanie, zapobieżenie szkodzie lub zmniejszenie jej rozmiarów, Wiener TU S.A. jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

6. Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu wszczęte zostało postępowanie karne lub cywilne o wypłatę odszkodowania, Ubezpieczony obowiązany jest zawiadomić Wiener TU S.A. niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o wszczęciu postępowania (otrzymania pisma, pozwu, postanowienia lub innego dokumentu) i nie później niż na 1 dzień przed upływem ostatecznego terminu na wniesienie środka odwoławczego. Ubezpieczony jest obowiązany do podjęcia współpracy, która umożliwi wystąpienie przez Wiener TU S.A. w postępowaniu cywilnym z interwencją uboczną w celu obrony przed nieuzasadnionym roszczeniem, zawarcia ugody lub uznania roszczenia. W granicach udzielonej ochrony ubezpieczeniowej, Wiener TU S.A. przystąpi do sporu w charakterze interwenienta ubocznego, jeżeli uzna to za celowe.
7. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub jego spadkobiercy, zobowiązani są udzielić pełnomocnictw i upoważnień niezbędnych Wiener TU S.A. do podjęcia działań zmierzających do wyjaśnienia sprawy oraz obrony przed roszczeniami osób trzecich, a w szczególności umożliwić przedstawicielowi Wiener TU S.A. lub osobom działającym na jego zlecenie dokonanie czynności mających na celu ustalenie przyczyn, rozmiaru i okoliczności szkody.
8. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub jego spadkobiercy nie są uprawnieni do podejmowania – bez zgody Wiener TU S.A. - działań zmierzających do uznania lub zaspokojenia roszczenia ani też do zawarcia ugody z osobą poszkodowaną. W razie naruszenia powyższego zakazu, Wiener TU S.A. zwolnione jest z obowiązku wypłaty odszkodowania lub może zmniejszyć świadczenie stosownie do wpływu, jaki działanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub jego spadkobierców miało na zobowiązania stron, chyba że z uwagi na okoliczności sprawy Ubezpieczający, Ubezpieczony lub jego spadkobiercy nie mogli postąpić inaczej.
9. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że szkoda jest wynikiem przestępstwa, Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Policję.
10. Ubezpieczony zobowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

§ 12. Ustalenie i wypłata odszkodowania

1. Wiener TU S.A. wypłaca odszkodowanie w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody, w zakresie określonym w dokumencie ubezpieczenia, nie wyższej jednak niż wysokość sumy gwarancyjnej określonej w dokumencie ubezpieczenia.
2. Jeżeli przeciwko sprawcy szkody zostało wszczęte postępowanie karne lub poszkodowany wystąpił z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, a Ubezpieczony, Ubezpieczający lub jego spadkobiercy nie wykonali obowiązków wynikających z § 11 ust. 11 lub ust. 12, Wiener TU S.A. nie pokrywa kosztów, o których mowa w § 6 ust. 2 pkt 2) i 3) OWU, oraz odsetek i kosztów procesu zasądzonych w postępowaniu sądowym od Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego w takim zakresie, w jakim odpowiednie zawiadomienie pozwoliłoby uniknąć powstania obowiązku ich zapłaty.

§ 13. Roszczenia regresowe

1. Z dniem zapłaty odszkodowania przez Wiener TU S.A. roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na Wiener TU S.A. do wysokości zapłaconego odszkodowania.
2. Z dniem zapłaty przez Wiener TU S.A. odszkodowania za szkody wyrządzone przez podwykonawcę, przechodzą z mocy prawa na Wiener TU S.A. do wysokości zapłaconego odszkodowania.
3. Jeżeli Wiener TU S.A. pokryło tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem Wiener TU S.A. .
4. Nie przechodzą na Wiener TU S.A. roszczenia Ubezpieczonego przeciwko pracownikom, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie.

§ 14. Reklamacje

1. Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z tej umowy.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener TU S.A. lub osobiście;
 - 2) w formie elektronicznej (e-mail: reklamacje@wiener.pl, formularz na stronie internetowej Wiener TU S.A.);

- 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener TU S.A. powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener TU S.A. odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: www.rf.gov.pl), albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: www.knf.gov.pl).
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener TU S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Wiener TU S.A., chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

§ 15. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-675), ul. Wołoska 22A. Z administratorem można kontaktować się pisemnie na adres siedziby administratora, poprzez formularz kontaktowy pod adresem www.wiener.pl, a także za pośrednictwem inspektora ochrony danych - pod adresem e-mail iod@wiener.pl. Z inspektorem ochrony danych może kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
2. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia PE i R (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (dalej zwane RODO);
 - 2) ewentualnie w celu dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z umową ubezpieczenia – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, uzasadnionym interesem administratora jest dochodzenie lub obrona przez niego roszczeń;
 - 3) ewentualnie w celu podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem wyłudacaniu nienależnych świadczeń i odszkodowań – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, uzasadnionym interesem administratora jest przeciwdziałanie wyłudacaniu nienależnych świadczeń i odszkodowań.
3. Dane osobowe mogą być udostępnione lub przekazane podmiotom upoważnionym do pozyskania danych osobowych na podstawie szczególnych przepisów prawa, innym zakładom ubezpieczeń i zakładom reasekuracji, audytorom, a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe w imieniu administratora (na podstawie umowy z administratorem, w zakresie przez niego wskazanym i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora), w tym podmiotom przeprowadzającym likwidację szkody.

4. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego ze szczególnych przepisów prawa. W związku z przetwarzaniem danych osobowych osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, np. w celu przekazania danych innemu administratorowi danych. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje ponadto prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
5. Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego (bez podania danych osobowych nie jest możliwe dokonanie oceny ryzyka ubezpieczeniowego i zawarcie umowy ubezpieczenia).

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy, związane z zawarciem umowy ubezpieczenia i przebiegiem tej umowy, winny być sporządzone na piśmie i doręczone za potwierdzeniem odbioru lub przesłane listem poleconym, o ile z postanowień umowy ubezpieczenia (w tym szczególnych regulacji WU) nie wynika inaczej.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany poinformować Wiener TU S.A. o zmianie swojego adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. Wiener TU S.A. jest zobowiązane poinformować ubezpieczającego o zmianie adresu siedziby.
4. W kwestiach nieuregulowanych w WU mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.