

## Instrukcja zawierania umowy drogą elektroniczną

### I. W jaki sposób można zawrzeć umowę ubezpieczenia?

Przed wszystkim możesz bez zobowiązań wyliczyć orientacyjną wysokość składki ubezpieczeniowej Twojego pojazdu lub mieszkania/domu oraz bez przeszkód poznać ofertę ubezpieczeniową MTU Mojego Towarzystwa Ubezpieczeń S.A.

W przypadku zainteresowania naszą ofertą masz możliwość:

- ✓ zawarcia umowy na stronie internetowej on-line
- ✓ zamówienia rozmowy z konsultantem infolinii i ubezpieczenia się przez telefon
- ✓ bezpośredniego połączenia telefonicznego w celu zawarcia umowy ubezpieczenia
- ✓ zamówienia spotkania z agentem i ubezpieczenia na spotkaniu z naszym przedstawicielem

Pamiętaj, w każdej chwili masz prawo zmienić swoją decyzję odnośnie formy kontaktu z MTU.

### II. Jak działamy

**Na stronie internetowej MTU**, zrealizujesz wszystkie sprawy związane z ubezpieczeniem samochodu lub mieszkania/domu:

- ✓ kupisz polisę
- ✓ zgłosisz szkodę
- ✓ uzyskasz potrzebne informacje o produkcie
- ✓ umówisz się z Agentem na spotkanie
- ✓ zamówisz rozmowę z Konsultantem Infolinii

Wszystkie te sprawy zrealizujesz w ciągu kilku minut korzystając z naszego serwisu internetowego.

Czekamy na kontakt 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Informację o interesującym Cię ubezpieczeniu czy pomocy w razie wypadku znajdziesz na stronie internetowej MTU.

### III. Jak się ubezpieczyć

W MTU24 ubezpieczenia są bardzo proste! **Możesz dokonać zakupu polisy za pośrednictwem internetowej strony transakcyjnej MTU24.**

#### a. obliczenie składki

Kliknij przycisk **Oblicz składkę w 15 sek.**, wpisz niezbędne dane a uzyskasz wstępną wysokość składki dla przedmiotu ubezpieczenia. **Uwzględnimy wszystkie Twoje dotychczasowe zniżki.**

#### b. wypełnienie wniosku i zakup polisy

Polisę możesz kupić od razu lub podjąć decyzję później. W przypadku akceptacji wstępnie wyliczonej składki możesz przejść do dalszej części procesu zakupu ubezpieczenia i samodzielnie wypełnić wniosek.



W tym celu kliknij przycisk **Wypełnij wniosek** a następnie wprowadź do formularzy wszystkie dane. Ostatnim etapem procesu jest potwierdzenie wszystkich wpisanych przez Ciebie danych (pamiętaj, w każdej chwili możesz je poprawić) oraz komunikat od MTU potwierdzający zawarcie ubezpieczenia wraz z podanym numerem konta, na który powinieneś niezwłocznie wpłacić składkę.

Będziesz miał także możliwość wydrukowania wniosku ubezpieczeniowego wraz z blankietem wpłaty składki.

Polisę dostarczymy na wskazany przez Ciebie adres po wpłaceniu składki na konto MTU.  
**Pamiętaj samo wyliczenie składki nie zobowiązuje Cię do zakupu polisy.**

### **Ważne!**

**Zanim rozpoczniesz uzupełnienie formularza ubezpieczeniowego przygotuj niezbędne dokumenty:**

- ✓ prawo jazdy,
- ✓ dowód rejestracyjny,
- ✓ dowód osobisty,
- ✓ informacje o poprzednich zniżkach / zwyczajach na wcześniejszych polisach,

### **Pamiętaj!**

Przed podpisaniem umowy z MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. „musisz rozwiązać umowę OC z poprzednim ubezpieczycielem. Informacje dodatkowe znajdziesz w zakładce dokumenty.

## **IV. Jak ubezpieczyć się za pośrednictwem Agenta?**

Po wejściu w zakładkę Kontakt, wypełnij formularz przeznaczony do kontaktu z Agentem i wyślij go do MTU. Oczekuj kontaktu telefonicznego ze strony naszego Agenta, który umówi się z Tobą w dogodnym dla Ciebie czasie. Agent dobierze dla Ciebie najkorzystniejszy wariant ubezpieczenia oraz odpowie na wszystkie pytania dotyczące oferty.

## **V. Jak ubezpieczyć się przez telefon?**

Masz trzy możliwości:

1. Dzwoniąc pod numer **801 105 105** (z tel. stacjonarnych) lub **22 754 95 21** (z tel. komórkowych lub za granicą) połączysz się z konsultantem, za pośrednictwem którego będziesz mógł kupić polisę ubezpieczeniową.
2. Po wejściu w zakładkę Kontakt, wypełnij formularz przeznaczony do zamówienia rozmowy z Konsultantem Infolinii lub Agentem i następnie wyślij go do MTU. Konsultant lub Agent najszybciej jak to będzie możliwe oddzwoni do Ciebie pod wskazany nr telefonu.
3. Jeśli posiadasz mikrofon podłączony do komputera, sprawne głośniki a w przeglądarce zainstalowany jest program Adobe Flash Reader możesz połączyć się on-line wybierając w zakładce Kontakt przycisk **Zadzwoń on-line**, znajdujący się w sekcji Porozmawiaj on-line.



W rozmowie z Konsultantem Infolinii lub Agentem otrzymasz odpowiedzi na pytania związane z ofertą MTU. Jeśli nie będziesz miał wątpliwości możesz w trakcie tej rozmowy poprosić Konsultanta lub Agenta o zawarcie interesującego Cię ubezpieczenia. **Czuj się swobodnie. Rozmowa do niczego nie zobowiązuje.**

## VI. Sposób opłacenia składki

MTU oferuje dogodnie formy płatności, które łatwo dopasujesz do swoich potrzeb. Do wyboru masz opłatę jednorazową lub ratalną.

### Możliwe opcje zapłaty składki:

#### a. w ubezpieczeniu OC w pakiecie „Mój Samochód”

- w 2 równych ratach
- w 4 równych ratach
- w 12 równych ratach (*opcja możliwa gdy zawierane jest ubezpieczenie AC*)

#### b. w ubezpieczeniu „Mój Dom”

- w 2 równych ratach
- w 4 równych ratach

**Ubezpieczający może dokonać wyboru tylko jednego spośród wariantów opłacania składki.**

Składka jednorazowa lub jej pierwsza rata powinna zostać opłacona niezwłocznie, nie później niż na jeden dzień przed podanym we wniosku terminem rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

**Opłacenie należnej za ubezpieczenie składki ubezpieczeniowej bądź dokonanie wpłaty na poczet jej pierwszej raty jest warunkiem niezbędnym rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej z tytułu zawieranej umowy ubezpieczenia**

#### ➤ Płatność na Poczcie lub w Banku

Płatność jednorazowa składki ubezpieczeniowej oraz płatność pierwszej raty składki może być dokonana w formie przelewu. Druk gotowego przelewu, na którym należy dokonać płatności, otrzymasz natychmiast po akceptacji przez Ciebie wniosku ubezpieczeniowego.

Drukujesz dwa odcinki druku przelewu – jeden odcinek przeznaczony jest dla Ciebie, natomiast drugi odcinek zostaje na Poczcie lub w Banku.

#### ➤ Płatność on line przez Internet

Możesz także wykonać przelew na właściwe konto MTU S.A. ze swojego internetowego konta osobistego. Po dokonaniu przelewu wydrukuj potwierdzenie opłacenia należnej za ubezpieczenie składki ubezpieczeniowej bądź dokonania wpłaty na poczet jej pierwszej raty. Należy je wydrukować i dołączyć do wydrukowanego wcześniej wniosku ubezpieczeniowego.



## VII. Dostarczenie Polisy do Klienta

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie wniosku ubezpieczeniowego zaś dowód zawarcia umowy ubezpieczenia stanowi polisa ubezpieczeniowa, wystawiana w centrali MTU S.A.

- a. Wypełniony na stronie Internetowej wniosek oraz informacja o opłaceniu składki jest podstawą do wystawienia przez MTU S.A. polisy ubezpieczeniowej.
- b. W przypadku opłacenia składki na Poczcie lub w Banku polisa ubezpieczeniowa wystawiana jest przez MTU SA po wpływie składki należnej za ubezpieczenie bądź jej pierwszej raty we właściwej wysokości.
- c. Polisa ubezpieczeniowa wraz z pozostałymi dokumentami ubezpieczeniowymi jest przesyłana listem zwykłym w ciągu 7 dni roboczych na adres ubezpieczającego.
- d. Wszelkie koszty związane z wysyłką polisy ponosi MTU S.A
- e. W przypadku płatności w ratach otrzymasz wraz z polisą ubezpieczeniową druki przelewów kolejnych rat składki ubezpieczeniowej.

## VIII. Akceptacja klauzul

Do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia konieczne jest przeczytanie a następnie zaakceptowanie klauzul znajdujących się we wniosku. W każdym przypadku na stronie pojawia się tekst „*Zapoznałem(am) się i akceptuję*”.

Na stronach występują klauzule oraz teksty dokumentów, które należy obowiązkowo odznaczyć i zaakceptować oraz takie, które występują tylko informacyjnie i nie ma obowiązku ich akceptacji.

System automatycznie wskaże, które klauzule należy obowiązkowo akceptować aby kontynuować proces zakupu ubezpieczenia przez Internet.

### ➤ **Klauzule obowiązkowe, wymagające akceptacji:**

1. Regulamin świadczenia usług ubezpieczeniowych drogą elektroniczną.
2. Ogólne Warunki Ubezpieczenia
3. Klauzula – „Wyrażam zgodę do czasu wniesienia żądania zaprzestania lub wniesienia sprzeciwu, by moje dane osobowe, przekazane MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., mogły być udostępnione do przetwarzania wymienionym na stronie internetowej, pod adresem :[www.hestia.pl](http://www.hestia.pl), innym podmiotom z Grupy Ergo Hestia, jak również Otwartemu Funduszowi Emerytalnemu Ergo Hestia z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 41- dla celów marketingu bezpośredniego ich własnych produktów (usług).
4. Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych na mój adres elektroniczny oraz przetwarzanie tego adresu w bazie danych na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 26.08.2002r o świadczeniu usług drogą elektroniczną.”
5. Klauzula - „Potwierdzam, że otrzymałem tekst Ogólnych Warunków Ubezpieczenia z dnia ....., na podstawie których zostanie zawarta umowa ubezpieczenia, oraz zapoznałem się z nimi i akceptuję ich treść.”



6. Klauzula- „Oświadczam, że powyższe informacje zostały podane zgodnie ze stanem faktycznym i według mojej najlepszej wiedzy. Wyrażam zgodę na dokonanie przez MTU weryfikacji danych zawartych we wniosku w czasie trwania umowy ubezpieczenia. W przypadku stwierdzenia błędów w informacjach podanych we wniosku, które powodują zmianę wysokości składki ubezpieczeniowej, zobowiązuję się do zapłacenia różnicy pomiędzy składką należną a składką naliczoną przy zawarciu umowy ubezpieczenia w terminie określonym przez ubezpieczyciela. Różnica do zapłaty zostanie naliczona za okres od dnia zawarcia umowy do daty końca okresu ubezpieczenia.”
7. Klauzula- „Na podstawie art.24 ust.1 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997 r.Nr.133, poz.883 z późn. zmianami), MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Sopocie , ul. Hestii 1, informuje, że jest administratorem Pana/i danych osobowych, pobranych zgodnie z treścią art.815 k.c., które będą przez nas przetwarzane w celu wywiązania się z umowy ubezpieczenia oraz dla celów marketingu bezpośredniego naszych własnych produktów( usług).”
8. Klauzula- „Potwierdzam prawdziwość powyższych danych. Jednocześnie wyrażam zgodę na weryfikację danych przez MTU oraz skorygowanie przez MTU wyliczonej składki ubezpieczeniowej w przypadku stwierdzenia omyłki lub błędu we wprowadzanych w ramach kalkulacji składki danych w terminie 14 dni od otrzymania polisy a w przypadku nieprawdziwych danych, będących podstawą obliczenia składki w całym okresie trwania niniejszego ubezpieczenia.”

➤ **Klauzule dobrowolne / informacyjne, nie wymagające akceptacji:**

1. Instrukcja zawarcia umowy drogą elektroniczną
2. Klauzula- „Jednocześnie informujemy, że służy Panu/i prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania a przetwarzanie tych danych w celach innych niż wymienione powyżej inne cele prawnie usprawiedliwione lub statutowe naszego Towarzystwa albo osób trzecich, którym są przekazywane te dane wymaga uzyskania Pana/i uprzedniej zgody”
3. Klauzula- „W razie płatności ratalnej, nieopłacenie w terminie wyznaczonym przez ubezpieczyciela kolejnej raty składki za ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, powoduje iż z dniem upływu terminu płatności, wymagalne stają się wszystkie kolejne raty składki za to ubezpieczenie”
4. Klauzula- „Składka lub jej pierwsza rata powinna by\_ opłacona w dniu sporządzenia wniosku.  
Odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia opłacenia składki lub jej pierwszej raty.”

## **IX. Prawo Klienta do odmowy zawarcia umowy ubezpieczenia**

Informacja:

„Jeżeli polisa ubezpieczeniowa zawiera postanowienia, które odbiegają na niekorzyść ubezpieczającego od warunków zawartych we wniosku ubezpieczeniowym lub od ogólnych warunków ubezpieczenia, MTU S.A. ma obowiązek zwrócić na to uwagę ubezpieczającemu na piśmie, przy doręczeniu polisy ubezpieczeniowej, wyznaczając mu co najmniej 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W razie niewykonania tego obowiązku przez MTU S.A., zmiany dokonane na niekorzyść ubezpieczającego są nieważne.”



W przypadku braku sprzeciwu ubezpieczającego uważa się, że umowa ubezpieczenia doszła do skutku, zgodnie z treścią polisy ubezpieczeniowej, następnego dnia po upływie terminu wyznaczonego do złożenia sprzeciwu.

## X. Odstąpienie od umowy

1. Prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni (osoby fizyczne) lub w terminie 7 dni (przedsiębiorcy) od dnia zawarcia umowy przysługuje ubezpieczającemu, jeżeli umowa jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy. Odstąpienie od umowy zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia nastąpi po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 20 % zwracanej składki.
3. W razie odstąpienia od umowy składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi tylko wtedy, gdy w okresie ubezpieczenia nie wystąpiła szkoda, za którą ubezpieczyciel wypłacił lub zobowiązany jest do wypłacenia odszkodowania.
4. Jeżeli nie umówiono się inaczej, zwrot składki następuje po otrzymaniu przez ubezpieczyciela oryginału polisy.

## XI. Wypowiedzenie umowy

1. Każda ze stron – może w ciągu miesiąca od daty wypłaty odszkodowania albo daty doręczenia odmowy jego wypłacenia – wypowiedzieć umowę ubezpieczenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków w każdej chwili z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. W razie wypowiedzenia umowy składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi tylko wtedy, gdy w okresie nie wystąpiła szkoda, za którą ubezpieczyciel wypłacił lub zobowiązany jest do wypłacenia odszkodowania.

### ➤ **Wypowiedzenie i odstąpienie od umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego - podstawy prawne**

Podstawową zasadą w ubezpieczeniach osobowych jest, że ubezpieczający może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, przy zachowaniu terminu określonego w OWU.

**Podstawa prawna: art. 830 kc.**

Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę w wypadku ujawnienia okoliczności powodującej zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku i zażądania w związku z tym przez zakład ubezpieczeń wyższej składki. Wypowiedzenie to może być dokonane w terminie 14 dni od otrzymania przedmiotowego wezwania od zakładu ubezpieczeń.

**Podstawa prawna: art. 816 § 1 kc**

W Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia zakład ubezpieczeń zobowiązany jest zastrzec możliwość odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego w okresie 30 dni dla osób fizycznych i 7 dni dla osób prawnych od daty zawarcia umowy, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy. Odstąpienie od umowy nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim zakład ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

**Podstawa prawna: art. 6 ust. 3 ubez.**



### ➤ **Wypowiedzenie i odstąpienie od umowy ubezpieczenia przez zakład ubezpieczeń**

Zakład ubezpieczeń może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia, jeżeli składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie określonym w OWU, mimo uprzedniego wezwania do zapłaty w dodatkowym terminie, określonym w OWU. Zakład ubezpieczeń może odstąpić od umowy ubezpieczenia, jeżeli:

- ponosi odpowiedzialność ubezpieczeniową przed zapłaceniem pierwszej raty składki, a rata nie zostanie zapłacona,
- ujawniona zostanie okoliczność powodująca zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku, tak że zakład ubezpieczeń nie zawarłby umowy, gdyby o tej okoliczności wiedział - w tym przypadku zakład ubezpieczeń może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od ujawnienia tej okoliczności (nie dotyczy to ubezpieczenia na życie).

**Podstawa prawna: art. 816 § 2 i 3 kc.**

Przy ubezpieczeniach majątkowych - w wypadku zmiany właściciela ubezpieczonej nieruchomości - zarówno zakład ubezpieczeń, jak i nowy właściciel ubezpieczonej nieruchomości mogą wypowiedzieć umowę ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU. Dawny i nowy właściciel nieruchomości ponoszą solidarną odpowiedzialność za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili zawiadomienia zakładu ubezpieczeń o zmianie właściciela. Jeżeli nie umówiono się inaczej, umowa ubezpieczenia rzeczy ruchomych rozwiązuje się wskutek przejścia własności rzeczy ubezpieczonej na inną osobę.

**Podstawa prawna: art. 823 kc.**

## **XII. Informacje o serwisie posprzedażowym**

Naszym Klientom, którzy posiadają ubezpieczenie w MTU udostępniamy kontakt z Konsultantami Firmy pod numerem telefonu: **801-107-108 lub z telefonu komórkowego: 58 555 62 22.**

Wszelkie dyspozycje dotyczące ubezpieczenia mogą być zgłaszane przez infolinię lub przesyłane na adres [mtu@mtu.pl](mailto:mtu@mtu.pl). W razie potrzeby oferujemy bezpośredni kontakt z pośrednikiem firmy w terenie.

Wyjaśnimy szczegółowo wszelkie wątpliwości związane z ogólnymi warunkami ubezpieczenia, procedurami, rozwiązaniem umowy np. po sprzedaży pojazdu.

Przypominamy naszym Klientom o zbliżającym się terminie odnowienia ich ubezpieczenia, dajemy możliwość otrzymania informacji na temat bieżących oraz zaległych płatności.

Oferujemy całodobową możliwość zgłaszania szkód ubezpieczeniowych i przyjazd Likwidatora pod adres wskazany przez Klienta.

Nasi Klienci na bieżąco informowani są o konkursach, promocjach organizowanych przez MTU jak i nowych produktach ubezpieczeniowych.

## **XIII. Informacje o sposobie zgłoszenia szkody**

Proces likwidacji rozpoczyna się od zgłoszenia szkody.

O szkodzie z ubezpieczenia OC komunikacyjnego należy zawiadomić ubezpieczyciela jak najszybciej, by mógł on niezwłocznie przystąpić do procedury likwidacji szkody.

Zgłoszenia szkody dokonuje Poszkodowany (właściciel pojazdu, kierujący, osoba upoważniona) w następujący sposób:

- a. Drogą elektroniczną, wypełniając formularz „zgłoszenie szkody” na naszej stronie internetowej lub drogą telefoniczną za pośrednictwem Mojej Infolinii, pod czynny całą dobę numer 0 801 107 108 (z telefonu stacjonarnego) lub +48 58 555 62 22 (z telefonu komórkowego lub zagranicy)



Infolinia do zgłoszenia szkody czynna jest 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę.

- b.** Konsultant z Mojej Infolinii w ciągu kilkuminutowej rozmowy telefonicznej uzyska niezbędne do zgłoszenia dane, poinformuje o dalszej procedurze oraz udzieli wszelkich wyjaśnień. W przypadku konieczności dokonania oględzin uszkodzonego pojazdu, konsultant przekaże tę informację likwidatorowi.
- c.** Likwidator skontaktuje się telefonicznie ze zgłaszającym szkodę, by ustalić dogodny termin i miejsce oględzin.



#### **Dane potrzebne do telefonicznego zgłoszenia szkody:**

- nr polisy OC Sprawcy szkody,
- marka pojazdu Sprawcy szkody,
- nr rejestracyjny pojazdu Sprawcy,
- nr rejestracyjny pojazdu Poszkodowanego
- marka pojazdu Poszkodowanego,
- data i miejsce zdarzenia,
- dane osobowe i teleadresowe Poszkodowanego,
- rodzaj uszkodzeń pojazdu Poszkodowanego,
- okoliczności zdarzenia miejsce,
- podanie miejsca, gdzie mogą odbyć się oględziny pojazdu.

Po przyjęciu zgłoszenia szkody przez konsultanta Mojej Infolinii dochodzi do oględzin pojazdu. Oględziny mogą odbyć się w każdym wskazanym przez Poszkodowanego miejscu, do którego uda się likwidator EPU (Ekspert Pomoc Ubezpieczeniowa – spółka z Grupy Ergo Hestia). Likwidator EPU, po wcześniejszym umówieniu się z Poszkodowanym, stara się dotrzeć na miejsce oględzin pojazdu najpóźniej w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia szkody.

#### **XIV. Informacje o sposobie odnowienia polisy**

- ✓ Odnowienie polisy odbywa się automatycznie.
- ✓ Na trzydzieści dni przed końcem okresu ubezpieczenia, Klient otrzymuje z MTU pismo odnowieniowe, które wraz z dowodem opłacenia składki stanowi dowód kontynuacji ubezpieczenia w MTU.
- ✓ Po zarejestrowaniu wpłaty, MTU przesyła na adres korespondencyjny Klienta polisę na kolejny rok.
- ✓ W przypadku zmian w zakresie ochrony (np. chcesz do OC wykupić AC) odnowienie odbywa się przy pomocy agenta MTU.
- ✓ Pamiętaj, w każdym momencie możesz skorzystać z pomocy Konsultanta Infolinii lub zamówić spotkanie z naszym Agentem.

