

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest z **Balcia Insurance SE** z siedzibą w Rydze, ul. K. Valdemara 63, Ryga, LV-1142, Łotwa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorstw Republiki Łotewskiej pod nr 40003159840, działającą w Polsce w ramach oddziału zagranicznego przedsiębiorcy pod firmą **Balcia Insurance SE Spółka europejska Oddział w Polsce** z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 136, 02-305 Warszawa, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000493693, działającym godnie z art. 204 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2217) na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez łotewski organ nadzoru - Finansų un kapitāla tirgus komisija (zwaną dalej: „BALCIA”).
2. Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot określają Ogólne Warunki Ubezpieczeń, a w przypadku ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 z późn zm.), a także wniosek-polisa.
3. Koszty oraz termin i sposób świadczenia usługi określają Ogólne Warunki Ubezpieczeń, a w przypadku ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także wniosek-polisa.
4. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BALCIA udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których BALCIA udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w polisie. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu:
  - a. pisemnie, na adres siedziby Partnera Generalnego BALCIA – RESO Europa Service Sp. z o.o. ul. Innowacyjna 1, 16-400 Suwałki;
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej: [wypowiedzenia@reso.com.pl](mailto:wypowiedzenia@reso.com.pl);
  - c. za pośrednictwem agenta BALCIA.
5. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez BALCIA (reklamacja):
  - a. telefonicznie pod numerem 87 565 4444;
  - b. pisemnie, na adres siedziby Partnera Generalnego BALCIA – RESO Europa Service Sp. z o.o. ul. Innowacyjna 1, 16-400 Suwałki;
  - c. za pośrednictwem elektronicznego formularza na stronie internetowej: <https://reso.com.pl/pl/strefa-klienta/reklamacje/zglos-reklamacje/>;
  - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej: [reklamacie@reso.com.pl](mailto:reklamacie@reso.com.pl);
  - e. u agenta BALCIA.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia otrzymania. Osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
7. Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
8. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
9. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego, a roszczeń można dochodzić przed sądem według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
10. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.