

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
„BEZPIECZNY TELEFON DLA FIRM”
DLA ABONENTÓW ORANGE POLSKA S.A. – SEGMENT BIZNES**



ustalone uchwałą nr UZ/80/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 1 marca 2016 r.

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 4, § 2, § 3, § 4 ust. 1–10, § 6, § 7, § 9, § 11 ust. 1, 2, 4–6, § 12.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3 ust. 3, § 4 ust. 1, 2, 5, 7, 10 i 11, § 5, § 6, § 7, § 9, § 11 ust. 3 i 7, § 12 ust. 3 i 7, § 15 ust. 4 i 5.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia „Bezpieczny Telefon dla Firm” dla Abonentów Orange Polska S.A. – segment BIZNES, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z Abonentami Orange Polska S.A., zwaną dalej „Orange Polska”.
- W zależności od określonego w OWU wariantu ubezpieczenia, PZU SA udziela Ubezpieczającemu ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu.
- OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
- W sprawach nie uregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, numer telefonu Centrum Alarmowego PZU przekazywany jest ponadto drogą elektroniczną;

- dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie telefonu przez osobę trzecią;
- dowód zakupu** – dokument potwierdzający dokonanie zakupu telefonu wystawiony przez Orange Polska lub podmiot z sieci sprzedaży Orange Polska, zawierający szczegółowe dane o transakcji:
 - dane identyfikujące dokument: numer, data wystawienia,
 - strony umowy sprzedaży: sprzedawcę i nabywcę,
 - specyfikację przedmiotu transakcji: nazwę telefonu, ilość telefonów, cenę telefonu,
 wydany Abonentowi przy zawarciu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora, udzielona na zakupiony telefon;
- karta SIM** – stanowiąca własność Orange Polska karta z mikroprocesorem w Mobilnej Sieci Orange, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange Polska;
- kradzież kieszonkowa** – zabór cudzego telefonu w celu jego przywłaszczenia, przenoszonego przez Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu w jego ubraniu lub bagażu podręcznym, dokonany w miejscu publicznym przy wykorzystaniu nieuwagi Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu;
- kradzież z włamaniem** – zabór cudzego telefonu w celu jego przywłaszczenia, dokonany z zamkniętego pomieszczenia lub zamkniętego pojazdu po usunięciu – przy użyciu siły lub narzędzi – istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;
- Mobilna Sieć Orange** – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Orange Polska;
- numer IMEI** – (International Mobile Equipment Identity) – indywidualny numer identyfikacyjny telefonu;
- osoba bliska** – małżonek, konkubent, wstępny, zstępny, brat, siostra, ojczym, macocha, pasierb, teść, teściowa, zięć, synowa, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- osoba trzecia** – każda osoba nie będąca Ubezpieczającym lub użytkownikiem telefonu;
- podmiot z sieci sprzedaży Orange Polska** – odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, w którym możliwe jest zawieranie, w szczególności umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Orange Polska;

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Abonent**:
 - osoba fizyczna,
 - osoba prawna,
 - jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca REGON, która jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową oraz, która zakupiła telefon od Orange Polska lub podmiotu z sieci sprzedaży Orange Polska w ramach Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- Administrator** – Regeneris Digital Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. 17 stycznia 48, 02-146 Warszawa, któremu PZU SA powierzyło wykonywanie czynności administrowania umową ubezpieczenia oraz procesem likwidacji szkód z tytułu umowy ubezpieczenia;
- cena telefonu** – cena telefonu określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Orange Polska w dniu zakupu tego telefonu w ramach Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Orange Polska;
- Centrum Alarmowe PZU** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU SA, czynne w godzinach 8–18 od poniedziałku do piątku, do którego Ubezpieczający lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego; numer telefonu Centrum Alarmowego PZU podany jest w Polisie potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia; w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych przy

- 16) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 17) **pomoc domowa** – każda osoba (np. gosposia, ogrodnik, opiekunka do dzieci, osoba sprawująca opiekę nad osobą niepełnosprawną, osoba sprawująca opiekę nad psem) wykonująca powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej zawartej z Ubezpieczającym lub użytkownikiem telefonu lub z osobą bliską Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu, pozostającą z Ubezpieczającym lub z użytkownikiem telefonu we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 18) **punkt naprawczy** – mający swoją siedzibę na terytorium RP autoryzowany przez producenta lub importera telefonu punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki telefonu objętego ochroną ubezpieczeniową albo inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy telefonu świadczący usługi w uzgodnieniu z PZU SA;
- 19) **rabunek** – zabór telefonu dokonany:
- a) z zastosowaniem przemocy fizycznej wobec Ubezpieczającego, użytkownika telefonu lub osoby bliskiej, z którą Ubezpieczający lub użytkownik telefonu pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, lub pomocy domowej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem tych osób do nieprzytomności lub bezbronności;
 - b) przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do mieszkania lub pomieszczenia i zmusił ją do otworzenia mieszkania lub pomieszczenia albo sam je otworzył kluczami zrabowanymi;
 - c) poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie telefonu dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
- 20) **Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 21) **rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy;
- 22) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 23) **szkoda** – rzeczywista strata Ubezpieczającego powstała wskutek utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu;
- 24) **szkoda całkowita** – uszkodzenie lub zniszczenie telefonu w takim stopniu, że wysokość szkody jest równa lub przekracza wartość odtworzeniową telefonu określoną na dzień powstania szkody lub uszkodzenie lub zniszczenie telefonu, które nie może zostać naprawione z przyczyn technicznych lub uszkodzenie lub zniszczenie telefonu, którego naprawa jest nieekonomiczna, tj. koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą telefonu, lub uszkodzenie lub zniszczenie telefonu, które nie może zostać naprawione, gdyż nie są dostępne konieczne do naprawy części;
- 25) **szkoda częściowa** – uszkodzenie telefonu w takim stopniu, że wysokość szkody nie przekracza wartości odtworzeniowej telefonu określonej na dzień powstania szkody;
- 26) **telefon** – aparat telefonu komórkowego (aparat telefoniczny) wraz z dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z aparatem telefonicznym: oryginalną baterią, ładowarką, kartą pamięci, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu oraz, którego dane określone są w Polisie; przez telefon rozumie się również smartfon wraz dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z tym smartfonem;
- 27) **telefon nowy** – nowy telefon skonfigurowany do działania w Mobilnej Sieci Orange zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez Orange Polska, tej samej marki, posiadający takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego telefonu, posiadający podobne parametry techniczne, jakie posiadał telefon objęty ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na ten telefon nowy;
- 28) **telefon po regeneracji** – telefon, którego okres gwarancji producenta jest nie krótszy niż okres gwarancji producenta telefonu objętego ochroną ubezpieczeniową, po procesie odnowy w celu przywrócenia parametrów i wyglądu telefonu nowego, skonfigurowany do działania w Mobilnej Sieci Orange zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez Orange Polska, tej samej marki, posiadający takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego telefonu, posiadający podobne parametry techniczne, jakie posiadał telefon objęty ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na ten telefon po regeneracji;
- 29) **telefon zastępczy** – telefon stanowiący własność Administratora, skonfigurowany do działania w Mobilnej Sieci Orange zgodnie ze specyfikacją Orange Polska, jeżeli taka specyfikacja została przekazana Administratorowi, posiadający takie same lub podobne parametry techniczne, jakie posiada telefon zgłoszony do ubezpieczenia;
- 30) **Ubezpieczający** – Abonent, który zawarł umowę ubezpieczenia na własny rachunek z zastosowaniem OWU;
- 31) **udział własny** – określona w umowie ubezpieczenia procentowo lub kwotowo część szkody stanowiąca ryzyko własne Ubezpieczającego, której wartość pomniejsza przysługujące Ubezpieczającemu odszkodowanie;
- 32) **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Orange Polska, na podstawie której Abonent korzysta ze świadczonych przez Orange Polska usług w Mobilnej Sieci Orange;
- 33) **uszkodzenie telefonu** – uszkodzenie telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie telefonu lub którejkolwiek z jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności telefonu;
- 34) **użytkownik telefonu** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczającego do użytkowania telefonu;
- 35) **wartość odtworzeniowa** – cena zakupu telefonu będącego bezpośrednim zamiennikiem telefonu utraconego lub zniszczonego, tj. o takich samych lub podobnych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności (przywrócenie do stanu przed szkodą bez uwzględniania stopnia zużycia);
- 36) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na ubezpieczony telefon, powodujące uszkodzenie telefonu wskutek:
- a) wydotania się w wyniku awarii wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego,
 - b) cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,
 - c) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,
 - d) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,
 - e) zalania wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- 37) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależne od woli Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, określone w § 4 ust. 3, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem danego wariantu ubezpieczenia;
- 38) **zniszczenie telefonu** – całkowite unicestwienie telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie telefonu lub którejkolwiek z jego części, lub uszkodzenie telefonu w stopniu uniemożliwiającym przywrócenie prawidłowej funkcjonalności telefonu.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest telefon stanowiący własność Ubezpieczającego i zakupiony od Orange Polska lub podmiotu z sieci sprzedaży Orange Polska, w zakresie ryzyka jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia określonego w § 4 ust. 3, wybranego przez Ubezpieczającego.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 1, objęty jest również telefon nowy lub telefon po regeneracji wydany Ubezpieczającemu w miejsce telefonu określonego w Polisie, jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi:
 - 1) wymiana telefonu na telefon nowy w ramach gwarancji producenta albo rękojmi;
 - 2) wymiana telefonu na telefon nowy zakupiony od Orange Polska lub podmiotu z sieci sprzedaży Orange Polska w ramach programu utrzymania dotychczasowych Abonentów przy przedłużaniu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub przy dokonywaniu zmiany warunków tej Umowy;
 - 3) wymiana telefonu na telefon nowy lub telefon po regeneracji w przypadku utraty lub zniszczenia dotychczasowego telefonu objętego ochroną na podstawie OWU.
3. W przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2, telefon nowy lub telefon po regeneracji jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową w miejscu dotychczas ubezpieczonego od dnia następującego po dniu jego wymiany. W przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2 pkt 2 – Orange Polska S.A. lub Ubezpieczający, a w przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2 pkt 1 i 3 – Ubezpieczający, zobowiązany jest poinformować PZU SA i Administratora o dokonanej wymianie i podać numer IMEI telefonu nowego lub telefonu po regeneracji w terminie 30 dni od dnia dokonania wymiany. W przypadku nie powiadomienia PZU SA o wymianie telefonu ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 4

1. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych, o których mowa w ust. 3, zaistniałych w okresie udzielanej w stosunku do danego Ubezpieczającego ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania telefonu wyłącznie przez Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu.
2. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP oraz poza jej granicami w okresie pobytu Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu za granicą nie przekraczającego 60 dni.
3. Z zastrzeżeniem ust. 10 oraz wyłączeń, o których mowa w § 5, i w zależności od wybranego przez Ubezpieczającego jednego z poniższych wariantów ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - 1) **Wariant nr I Bezpieczny Telefon dla Firm Standard:** ryzyko dewastacji, ryzyko uszkodzenia mechanicznego nie objętego gwarancją producenta, ryzyko zalania, i w tym zakresie:
 - organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
 - zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - udostępnienie telefonu zastępczego na czas trwania naprawy,
 - organizację i pokrycie kosztów naprawy telefonu bądź wymiany telefonu na telefon nowy lub na telefon po regeneracji, na zasadach określonych w OWU;
 - 2) **Wariant nr II Bezpieczny Telefon dla Firm Komfort:**
 - a) ryzyko utraty telefonu w wyniku rabunku lub kradzieży z włamaniem, i w tym zakresie organizacja i pokrycie kosztów wymiany telefonu na telefon nowy lub na telefon po regeneracji, na zasadach określonych w OWU,

- b) ryzyko dewastacji, ryzyko uszkodzenia mechanicznego nie objętego gwarancją producenta, ryzyko zalania, i w tym zakresie:
 - organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
 - zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - udostępnienie telefonu zastępczego na czas trwania naprawy,
 - organizację i pokrycie kosztów naprawy telefonu bądź wymiany telefonu na telefon nowy lub na telefon po regeneracji, na zasadach określonych w OWU;
- 3) **Wariant nr III Bezpieczny Telefon dla Firm Premium:**
 - a) ryzyko utraty telefonu w wyniku rabunku lub kradzieży z włamaniem lub kradzieży kieszonkowej, i w tym zakresie wymiana telefonu na telefon nowy lub telefon po regeneracji na zasadach określonych w OWU,
 - b) ryzyko dewastacji, ryzyko uszkodzenia mechanicznego nie objętego gwarancją producenta, ryzyko zalania, i w tym zakresie:
 - organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP i Europy uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
 - zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - udostępnienie telefonu zastępczego na czas trwania naprawy,
 - organizację i pokrycie kosztów naprawy telefonu bądź wymiany telefonu na telefon nowy lub na telefon po regeneracji, na zasadach określonych w OWU.
- 4. W zakresie ryzyka dewastacji, ryzyka uszkodzenia mechanicznego nie objętego gwarancją producenta, ryzyka zalania, PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 5, organizację następujących priorytetów naprawy uszkodzonego telefonu:
 - 1) w ciągu **2 dni** od chwili otrzymania przez Centrum Alarmowe PZU zgłoszenia szkody:
 - a) odebrania przez kuriera uszkodzonego telefonu celem dostarczenia do punktu naprawczego,
 - b) dostarczenie kurierem telefonu zastępczego Ubezpieczającemu;
 - 2) w ciągu **7 dni** od chwili dostarczenia przez kuriera uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego:
 - a) wykonania naprawy uszkodzonego telefonu i wydania do wysyłki kurierem lub
 - b) wydania telefonu nowego do wysyłki kurierem lub
 - c) wydania telefonu po regeneracji do wysyłki kurierem.
- 5. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 4, w przypadku gdy:
 - 1) Ubezpieczający lub użytkownik telefonu nie potwierdził podczas zgłoszenia szkody adresu odbioru uszkodzonego telefonu;
 - 2) podany podczas zgłoszenia szkody przez Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu adres jest nieprawidłowy;
 - 3) pod wskazanym przez Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu adresem i w ustalonej godzinie odbioru kurier nie zastał Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu;
 - 4) zgłoszenie szkody nastąpiło w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
 - 5) uszkodzony telefon został dostarczony przez kuriera do punktu naprawczego w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
 - 6) punkt naprawczy stwierdził wystąpienie w telefonie szkody całkowitej;
 - 7) szkoda została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczającego poza granicami RP, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 3.
- 6. W zakresie ryzyka utraty, PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 7, organizację w ciągu **7 dni** od chwili dostarczenia do PZU SA przez Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu dokumentów, o których mowa w § 12 ust. 6, wydania telefonu nowego albo telefonu po regeneracji do wysyłki kurierem.
- 7. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminu, o którym mowa w ust. 6, w przypadku gdy dokumenty, o których mowa w ust. 6, zostały dostarczone w piątek lub w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy albo szkoda została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczającego poza granicami RP, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 3.
- 8. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta karta SIM.
- 9. W przypadku niedotrzymania terminów i których mowa w ust. 4 pkt 2, niezależnie od przypadków wskazanych w ust. 5, Ubezpieczającemu lub użytkownikowi telefonu przysługuje telefon zastępczy do czasu zakończenia naprawy uszkodzonego telefonu przez punkt naprawczy.
- 10. W każdym okresie ubezpieczenia, ochroną ubezpieczeniową PZU SA objęte są wyłącznie dwa zdarzenia ubezpieczeniowe. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Wariantu nr III Bezpieczny Telefon dla Firm Premium, o którym mowa w ust. 3 pkt 3.
- 11. Udział własny Ubezpieczającego w każdej szkodzie wynosi 49 zł.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

- 1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
 - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi.
- 2. PZU SA nie odpowiada także za szkody:
 - 1) powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego lub użytkownika telefonu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczający będący osobą fizyczną pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) powstałe wskutek utraty dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowca, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci oraz kabli lub baterii, innych niż oryginalne;
 - 4) powstałe wskutek utraty, zniszczeniu lub uszkodzenia samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnej utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu;
 - 5) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
 - 6) stanowiące utracone korzyści, utracony zysk, utracony dochód;
 - 7) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania telefonu.
- 3. PZU SA nie odpowiada również za szkody powstałe wskutek:
 - 1) kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał Ubezpieczający lub użytkownik telefonu oraz
 - b) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadaszenie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
 - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku kradzieży lub rabunku;
 - 2) kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a) kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał Ubezpieczający lub użytkownik telefonu oraz
 - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi, zamkniętymi na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden, mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
 - c) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz
 - d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
 - e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczającego, użytkownika telefonu lub osób upoważnionych do ich przechowywania;
 - 3) pozostawienia telefonu bez opieki i nadzoru oraz bez zabezpieczenia przed kradzieżą lub rabunkiem w miejscu ogólnie dostępnym;
 - 4) nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z telefonu.
- 4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również:
 - 1) utrata telefonu w innych okolicznościach niż wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem i rabunku, w szczególności wskutek zagubienia lub pozostawienia bez nadzoru lub bez zabezpieczenia przed kradzieżą w miejscu, do którego miały dostęp osoby trzecie;
 - 2) szkody spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w telefonie oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
 - 3) szkody polegające na utracie wartości telefonu;
 - 4) szkody polegające na utracie danych zapisanych w pamięci telefonu lub karty SIM;
 - 5) szkody w telefonach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem;
 - 6) szkody w telefonach wypożyczonych w celach zarobkowych;
 - 7) szkody spowodowane przez insekty i grzybnie;
 - 8) szkody w telefonach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany numeru IMEI, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana numeru IMEI nastąpiła na skutek naprawy w ramach gwarancji producenta lub w ramach rękopmi albo na skutek wykonanej naprawy;
 - 9) szkody powstałe w czasie naprawy telefonu lub podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu telefonu;
 - 10) koszty związane z wymianą samochodowego zestawu telefonicznego lub innych akcesoriów, które nie mogą być używane z telefonem;
 - 11) uszkodzenia w telefonach zmodyfikowanych w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta.
- 5. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte uszkodzenia telefonu:
 - 1) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
 - 2) polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy telefonu;
 - 3) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach telefonu: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru telefonu lub uszkodzeniach nie wpływających na działanie telefonu;
 - 4) polegające na uszkodzeniu telefonu wynikającym z awarii jego układów elektrycznych lub elektronicznych;
 - 5) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
 - 6) polegające na awarii telefonów, które mogą być usunięte w ramach gwarancji producenta lub w ramach rękopmi.
- 6. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte szkody w telefonach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej.
- 7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z naprawą, czy wymianą telefonu poniesione bez zgody Centrum Alarmowego PZU, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU w sposób określony w § 12, nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczającego.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danego telefonu zaistniałe w okresie ubezpieczenia, z uwzględnieniem ograniczenia, o którym mowa w § 4 ust. 10.
2. Sumę ubezpieczenia stanowi kwota odpowiadająca cenie telefonu, nie większa jednak niż 4 000 zł.
3. W granicach sumy ubezpieczenia, PZU SA pokrywa koszty ekspertyzy sporządzonej przez punkt naprawczy.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie oraz koszty, o których mowa w ust. 3.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

§ 7

1. Naprawienie szkody następuje w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczającego szkody.
2. W przypadku utraty telefonu lub zniszczenia telefonu, objętego odpowiedzialnością PZU SA, w zależności od wybranego przez Ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia, naprawienie szkody w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia, nastąpi przez wydanie Ubezpieczającemu, w miejsce utraconego telefonu lub zniszczonego telefonu, telefonu nowego albo, w uzgodnieniu z Ubezpieczającym, telefonu po regeneracji, tej samej marki i modelu co telefon utracony lub zniszczony oraz w miarę możliwości w tym samym kolorze jego obudowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku braku dostępności telefonu nowego albo telefonu po regeneracji, tej samej marki i modelu co telefon utracony lub zniszczony, naprawienie szkody, o której mowa w ust. 2, może nastąpić, w uzgodnieniu z Ubezpieczającym, przez wydanie telefonu nowego albo telefonu po regeneracji, innej marki lub modelu o zbliżonych parametrach do telefonu utraconego.
4. W przypadku uszkodzenia telefonu podstawą ustalenia wysokości szkody stanowi ekspertyza przygotowana przez punkt naprawczy w porozumieniu z PZU SA.
5. Jako wysokość szkody przyjmuje się w zależności od wariantu ubezpieczenia:
 - 1) w przypadku szkody częściowej – wysokość niezbędnych kosztów naprawy uszkodzonego telefonu z uwzględnieniem kosztów demontażu, montażu, diagnozy, transportu, robocizny, części zamiennych, cła, oraz innych tego typu opłat, nie więcej jednak niż wartość odtworzeniowa telefonu;
 - 2) w przypadku utraty telefonu lub zniszczenia telefonu – wartość odtworzeniową telefonu.
6. Przy ustalaniu wysokości szkody nie uwzględnia się kosztów dodatkowych:
 - 1) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów, potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą;
 - 2) napraw prowizorycznych chyba, że naprawy te stanowią część naprawy końcowej i nie przewyższają kosztu naprawy całkowitej;
 - 3) wynikających ze zmiany lub ulepszenia telefonu.
7. W przypadku uszkodzenia telefonu, gdy jego naprawa nie jest możliwa, naprawienie szkody może nastąpić przez wymianę uszkodzonego na telefon nowy albo, w uzgodnieniu z Ubezpieczającym, na telefon po regeneracji, na zasadach określonych w ust. 2 i 3.
8. W przypadku szkody częściowej naprawa dokonywana jest przez punkt naprawczy, a koszty naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z tym punktem naprawczym.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Orange Polska, która wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Abonenta i Orange Polska lub podmiotu z sieci sprzedaży Orange Polska, albo przy wykorzystaniu określonych przez Orange Polska środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa (umowa na odległość).
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez Ubezpieczającego we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
3. Zawarcie umowy na odległość następuje z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku Ubezpieczającego o zawarcie umowy ubezpieczenia po uprzednim:
 - 1) zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego, o ile Regulamin ma do takiego zawarcia umowy zastosowanie, zgodnie z przepisami o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 2) zapoznaniu się z OWU oraz ich zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
 - 3) złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. PZU SA doręcza tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku zawierania umowy na odległość tekst OWU jest udostępniony w placówkach i na stronie internetowej Orange Polska oraz przekazywany Ubezpieczającemu przez Orange Polska wraz z Polisą.
6. Umowa ubezpieczenia może być zawarta:
 - 1) w ciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub
 - 2) w ciągu 30 dni od dnia zawarcia aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie przedłużenia okresu obowiązywania tej umowy.

7. Pierwszy okres ubezpieczenia rozpoczyna się nie wcześniej niż w dniu aktywacji usługi telekomunikacyjnej objętej Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych i nie wcześniej niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
8. Umowa ubezpieczenia zawierana jest odrębnie dla każdego telefonu na okres ubezpieczenia wynoszący 12 miesięcy z możliwością jej zawarcia się automatycznie, tj. bez składania odrębnych oświadczeń woli, na kolejny okres ubezpieczenia wynoszący 12 miesięcy. Umowa ubezpieczenia zawiera się automatycznie, tj. bez składania odrębnych oświadczeń woli, na kolejny okres ubezpieczenia, jeżeli:
 - 1) Ubezpieczający nie złoży najpóźniej przed upływem okresu ubezpieczenia w dotychczasowej umowie ubezpieczenia oświadczenia o nie wyrażeniu zgody na zawarcie się umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia oraz
 - 2) PZU SA nie złoży najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu ubezpieczenia w dotychczasowej umowie ubezpieczenia oświadczenia o nie wyrażeniu zgody na zawarcie się umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia oraz
 - 3) została zapłacona składka ubezpieczeniowa z tytułu dotychczasowej umowy ubezpieczenia.
9. Automatyczne zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 8, następuje na warunkach obowiązujących dla dotychczasowej umowy ubezpieczenia.
10. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza Polisą.
11. 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 ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie.
12. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 11, po upływie terminu na odstąpienie od Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający może w każdym czasie rozwiązać umowę ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W takim przypadku umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
13. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo rozwiązanie umowy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 11 i 12, nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 9

1. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie nie wcześniejszego jednak niż dzień aktywacji usługi telekomunikacyjnej objętej Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. W przypadku wymiany telefonu na telefon nowy lub telefon po regeneracji i objęcia ochroną telefonu nowego lub telefonu po regeneracji, w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego telefonu w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego telefonu na telefon nowy lub telefon po regeneracji, a odpowiedzialność odnośnie telefonu nowego lub telefonu po regeneracji rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany telefonu i trwa do końca okresu ubezpieczenia na jaki został ubezpieczony telefon dotychczasowy, z zastrzeżeniem ust. 3. Zasady dotyczące automatycznego zawierania się umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia wynoszący 12 miesięcy, o których mowa w § 8 ust. 8–9, stosuje się odpowiednio.
3. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczającego z tytułu ubezpieczenia danego telefonu:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia w dotychczasowej umowie ubezpieczenia, jeżeli nie nastąpiło automatyczne zawarcie się umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia zgodnie z § 8 ust. 8–9;
 - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 11);
 - 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia za porozumieniem stron;
 - 4) z dniem doręczenia PZU SA oświadczenia Ubezpieczającego o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku o którym mowa w § 8 ust. 12;
 - 5) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia;
 - 6) z upływem terminu na powiadomienie o wymianie telefonu, o którym mowa w § 3 ust. 3;
 - 7) z dniem rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 8) z chwilą dezaktywacji w Mobilnej Sieci Orange numeru telefonu (wyłączenia karty SIM z sieci operatora);
 - 9) z dniem przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Ubezpieczającego na osobę trzecią, z zastrzeżeniem pkt 10);
 - 10) z dniem przeniesienia własności telefonu, jeżeli PZU SA nie wyraził zgody na przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia;
 - 11) z dniem likwidacji Ubezpieczającego, z dniem zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Ubezpieczającego albo z chwilą śmierci Ubezpieczającego;
 - 12) w przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 5.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 10

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest w wysokości określonej w taryfie składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest w ratach miesięcznych w wysokości określonej w Polisie.

- Rata składki płatna jest przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Orange Polska, na rachunek oraz w terminie określonym w fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne, wystawionej dla Ubezpieczającego przez Orange Polska.
- W przypadku nie zapłacenia przez Ubezpieczającego raty składki w terminie, o którym mowa w ust. 4, umowa ubezpieczenia wygasa z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty raty składki, wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
- Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO

§ 11

- Ubezpieczający zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania telefonu w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia szkody.
- W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów. Ubezpieczający zobowiązany jest w szczególności do poinformowania Orange Polska o dokonanej kradzieży lub rabunku telefonu celem zablokowania numeru IMEI oraz do zgłoszenia tego zdarzenia w najbliższej jednostce Policji, w terminie o którym mowa w § 12 ust. 6 pkt. 1
- Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
- PZU SA zobowiązany jest w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe choćby okazały się bezskuteczne.
- Ubezpieczający ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później niż w terminie trzech dni roboczych od uzyskania wiadomości o nim. Dniem roboczym jest dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie wystąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 5, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
- W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 5, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 12

- W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający, przed podjęciem działań we własnym zakresie, ma obowiązek w terminie, o którym mowa w § 11 ust. 5 skontaktować się z Centrum Alarmowym PZU i podać następujące informacje:
 - nazwę firmy;
 - adres siedziby firmy;
 - numer telefonu, którego szkoda dotyczy;
 - opis zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - adres – miejsce odbioru uszkodzonego telefonu przez kuriera;
 - numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU może skontaktować się ze zgłaszającym;
 - w przypadku szkód powstałych wskutek przestępstwa – przesłać potwierdzenie zgłoszenia zdarzenia na Policję.
- W przypadku szkód zaistniałych poza granicami RP, Ubezpieczający ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej szkodzi niezwłocznie po powrocie z zagranicy, z zastrzeżeniem § 4 ust. 3 pkt 3, oraz przedłożyć dokumenty niezbędne do ustalenia okoliczności zdarzenia i zasadności roszczenia, o których mowa ust. 1.
- Odpowiedzialność z tytułu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu od momentu odebrania telefonu z miejsca wskazanego przez Ubezpieczającego przez kuriera do momentu wydania go punktowemu naprawczemu ponosi PZU SA, chyba że do uszkodzenia telefonu dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczającego.
- W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci zniszczenia lub uszkodzenia, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - udostępnić kurierowi zniszczony lub uszkodzony telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do punktu naprawczego;
 - zabezpieczyć odpowiednio zniszczony lub uszkodzony telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu.
- W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci dewastacji, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - zawiadomić Policję o zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
 - udostępnić kurierowi zniszczony lub uszkodzony telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do punktu naprawczego;
 - zabezpieczyć odpowiednio zniszczony lub uszkodzony telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;

- dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
- przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu.
- W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci utraty telefonu, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - zawiadomić policję o zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
 - dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
 - przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu.
- Punkt naprawczy do naprawy telefonu będzie stosował części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamienne.
- Podczas naprawy telefonu w punkcie naprawczym Ubezpieczający ma możliwość śledzenia statusu naprawy telefonu poprzez stronę internetową Administratora www.ucare.pl lub telefonicznie z konsultantem Centrum Alarmowego PZU.
- Jeżeli Ubezpieczający lub osoba działająca w jego imieniu z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym PZU w sposób, o którym mowa w ust. 1, i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty naprawy lub zakupu nowego telefonu, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe. PZU SA zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczającego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 13

- PZU SA wypłaca odszkodowanie, o którym mowa w § 12 ust. 9, w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
- Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.

OBOWIĄZKI PZU SA

§ 14

PZU SA jest zobowiązany:

- po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego, jeżeli nie jest on osobą występującą z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;
- jeżeli w terminach określonych w § 13 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania;
- jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- do udostępnienia Ubezpieczającemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
- do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt. 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt. 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- na żądanie Ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
- na żądanie Ubezpieczającego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez niego na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 15

- Z dniem wypłaty przez PZU SA odszkodowania, roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy

prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część szkody, Ubezpieczającemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.

2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest udzielić PZU SA pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę, dostarczając informacji oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczający bez zgody PZU SA zrzekł się roszczenia w części lub w całości przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, PZU SA może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.
5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, PZU SA może zażądać od Ubezpieczającego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Ubezpieczającemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczającego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.