

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE „ALLEOPONA”

ustalone uchwałą nr UZ/64/2018 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 13 marca 2018 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, § 5 ust. 1 i 2, § 6, § 7, § 9 ust. 1.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3, § 4, § 5 ust. 3, § 6, § 7, § 9 ust. 2, 3, § 11 ust. 3.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia assistance „Alleopona” zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych z Klientami Allegro przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”.
- Na podstawie OWU PZU SA udziela ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia assistance „Alleopona”.
- OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązków w tym zakresie przepisów prawa.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU lub w umowie ubezpieczenia, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
- W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odbiegające od ustalonych w OWU. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odbiegających, OWU mają zastosowanie w zakresie nie uregulowanym tymi postanowieniami.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- Allegro** – Allegro.pl spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu;
- Awarię opony** – wynikające z przyczyny wewnętrznej lub zewnętrznej przebiecie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, uchodzenie powietrza z opony lub dętki;
- Cenę Zakupu Opon** – cenę zakupionych za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego Allegro fabrycznie nowych opon (wraz z podatkiem VAT, jeżeli odpowiednie przepisy przewidują naliczenie tego podatku), określoną w Polisie, odpowiadającą cenie określonej w dowodzie zakupu opon; Cena Zakupu Opon uzależniona jest od liczby zakupionych opon, przy czym cena za jedną sztukę opony nie może być niższa niż 100 zł i nie może być wyższa niż 1 600 zł;
- Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługi Ubezpieczonych, prowadzone przez PZU SA lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA, udzielające informacji o warunkach ubezpieczenia oraz przyjmujące zgłoszenia Szkód; Centrum Pomocy działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu; numer telefonu Centrum Pomocy wskazany jest w Polisie oraz znajduje się na stronie internetowej PZU SA ([www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)) oraz na stronie internetowej Allegro ([www.allegro.pl](http://www.allegro.pl));
- Klienta Allegro:**
  - osobę fizyczną,
  - osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, która zakupiła opony za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego Allegro;

- Naprawę na miejscu** – usunięcie przez Przedstawiciela PZU SA awarii opony lub opon w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu, lub wymianę koła na zapasowe;
- Pojazd** – pojazd należący do jednej z kategorii określonych w § 3 ust. 2 OWU;
- Polisę** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU;
- Przedstawiciela PZU SA** – przedsiębiorcę współpracującego z PZU SA, świadczącego usługi assistance objęte ubezpieczeniem assistance „Alleopona”;
- Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- Limit odpowiedzialności** – określoną w umowie ubezpieczenia kwotę stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU SA za Szkodę powstałą w okresie ubezpieczenia;
- System Transakcyjny Allegro** – prowadzoną przez Allegro.pl, platformę handlową on-line, o charakterze otwartym, dostępną w domenie [allegro.pl](http://allegro.pl);
- Szkodę** – szkodę polegającą na zniszczeniu lub uszkodzeniu opony lub opon w pojeździe, z wyłączeniem utraconych korzyści Ubezpieczonego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiło zniszczenie lub uszkodzenie tej opony;
- Ubezpieczającego** – Klienta Allegro, który zawarł umowę ubezpieczenia z PZU SA zgodnie z OWU;
- Ubezpieczonego** – podmiot na rzecz którego została zawarta umowa ubezpieczenia zgodnie z OWU;
- Zdarzenie ubezpieczeniowe** – awarię opony lub opon w Pojeździe.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance „Alleopona” wymienionych w ust. 5, 6 i 7 i dotyczących Pojazdów, o których mowa w ust. 2 w razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej.
- Usługi assistance „Alleopona” mogą dotyczyć następujących rodzajów Pojazdów:
  - samochodów osobowych;
  - samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony;
  - motocykli;
  - motorowerów,zarejestrowanych w RP stosownie do przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. z 1997 r. Nr. 98, poz. 602 z późn. zm.).
- Usługi assistance „Alleopona”, są świadczone na terytorium RP w związku ze Zdarzeniami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium RP.
- PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów usług assistance „Alleopona” realizowanych z tytułu zajścia maksymalnie jednego Zdarzenia

ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie 12 miesięcy trwania ochrony ubezpieczeniowej. Limity odpowiedzialności dla poszczególnych usług assistance wymienione są w ust. 5, 6 i 7.

**5. PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów:**

- 1) naprawy opony lub opon albo wymianę koła na koło zapasowe na miejscu w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego; usługa obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej, koszty naprawy opony lub wymiany koła na koło zapasowe, w tym koszty części i materiałów użytych do wymiany koła na koło zapasowe lub naprawy opony, maksymalnie do Ceny Zakupu Opon określonej w Polisie;
  - 2) jeżeli naprawa opony lub opon albo wymiana koła na koło zapasowe w miejscu zajścia tego Zdarzenia ubezpieczeniowego nie jest możliwa, holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, w celu wymiany koła na koło zapasowe lub naprawy opony, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu; usługa ta obejmuje koszty wymiany koła na koło zapasowe lub naprawy opony lub opon, w tym koszty części i materiałów użytych do wymiany koła lub naprawy opony, maksymalnie do Ceny Zakupu Opon określonej w Polisie; W przypadku organizowanego przez PZU SA holowania na odległość większą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości lub koszty przewozu promowych ponoszone są przez Ubezpieczonego;
  - 3) przewozu Ubezpieczonego wraz z pasażerami Pojazdu, którego dotyczy dane Zdarzenie ubezpieczeniowe – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest Pojazd w sytuacji opisanej w pkt. 2; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU SA, do kwoty 200 zł.
- 6.** W sytuacjach opisanych w ust. 5 pkt 1 i 2, w przypadku braku możliwości naprawy opony lub opon, PZU SA pokrywa koszt wymiany uszkodzonej opony na oponę nową – tej samej klasy i o tych samych parametrach do wysokości Limitu odpowiedzialności określonego w ust. 5 pkt 1 i 2.
- 7.** W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego PZU SA organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dla Ubezpieczonego udzielonych w przedmiocie:
- 1) postępowania w razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 2) telefonów pomocy drogowej;
  - 3) sieci warsztatów;
  - 4) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 4

**1. Ubezpieczeniem nie są objęte Zdarzenia ubezpieczeniowe:**

- 1) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance „Alleopona” odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe podczas kierowania Pojazdem przez Ubezpieczonego:
    - a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego lub
    - b) nie posiadającego uprawnień do kierowania Pojazdem, wymaganych prawem polskim, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 3) powstałe podczas kierowania Pojazdem niezarejestrowanym lub Pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego, jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 4) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych oraz treningów do tych jazd;
  - 5) spowodowane działaniami wojennymi lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych przedmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
  - 6) powstałe w związku z używaniem Pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez Ubezpieczonego, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 7) powstałe wskutek używania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, chyba że nie miało to wpływu na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 8) wynikające z zakupu, naprawy lub wymiany felg.
- 2.** Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usługi assistance „Alleopona” poniesione przez Ubezpieczonego bez uprzedniej zgody Centrum Pomocy, chyba że:
- 1) skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 5 pkt 1 OWU nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub osoby występującej w jego imieniu;
  - 2) Zdarzenie ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczonemu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.
- 3.** Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych

lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa polskiego.

## POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

### § 5

1. W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 3 OWU, Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu powinien:
  - 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie zawiadomić Centrum Pomocy o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 2) podać Centrum Pomocy następujące informacje:
    - a) imię, nazwisko osoby zawiadamiającej o Zdarzeniu ubezpieczeniowym,
    - b) numer rejestracyjny Pojazdu,
    - c) dokładne miejsce zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego,
    - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu,
    - e) opis zdarzenia dotyczącego Zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 3) jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie, w tym na skutek zdarzenia losowego lub siły wyższej, nie mogła skontaktować się telefonicznie z PZU SA w sposób, o którym mowa w pkt. 1, zobowiązana jest w ciągu 3 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z Centrum Pomocy stało się możliwe, powiadomić o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy w odniesieniu do tego Zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. W przypadku gdy Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usługi assistance, o których mowa w § 3, zwrot kosztów następuje na podstawie imiennych rachunków lub faktur i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości Limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU dla danej usługi assistance, a jeżeli Limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana, po przedłożeniu tych dowodów PZU SA.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia PZU SA o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 1 pkt. 3, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1 pkt. 3, otrzymała wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jej wiadomości.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Allegro, który wykonuje w imieniu i na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
2. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia złożonego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.
3. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia składany jest w dniu zakupu Opony przez Klienta Allegro. Allegro doręcza tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Tekst OWU jest również udostępniany na stronie internetowej Allegro.(allegro.pl).
4. Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć Ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą Ubezpieczonego na innym trwałym nośniku; w przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone Ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową; przekazanie OWU na trwałym nośniku wymaga uprzedniej zgody Ubezpieczonego; na żądanie PZU SA Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
5. PZU SA po zawarciu umowy ubezpieczenia przekazuje Polisę Klientowi Allegro. Z Polisą Ubezpieczającemu przekazywany jest również tekst OWU.
6. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres odpowiadający okresowi odpowiedzialności PZU SA.
7. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po uprzednim:
  - 1) zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 2) zapoznaniu się z OWU oraz ich zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 3) złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia za za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
8. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej w terminie ustalonym na jej zapłatę, o którym mowa w § 7 ust. 3 OWU.

9. Ubezpieczony może żądać by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
10. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
11. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
12. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 10 i 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. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytuje przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
14. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zawiadomić PZU SA o zmianie okoliczności wymienionych w ust. 13 niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
15. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 13 i 14 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
16. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 13–15, nie zostały podane do jego wiadomości, o które PZU SA zapytywał. Jeżeli do naruszenia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w ust. 13–15 powyżej, doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że Zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 7

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest w wysokości określonej w taryfie składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i jest zależna od Ceny Zakupu Opon.
2. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo przez Ubezpieczającego, w formie bezgotówkowej, przy zawarciu umowy ubezpieczenia, za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego Allegro, w wysokości określonej w umowie ubezpieczenia.
3. Termin płatności składki ubezpieczeniowej ustala się na dzień przypadający najpóźniej przed dniem rozpoczęcia wskazanego w tej umowie ubezpieczenia okresu ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną wymagalną kwotą składki określoną w umowie ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
6. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
7. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

## OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 8

1. Okres ochrony ubezpieczeniowej wynosi 12 miesięcy i wskazany jest w umowie ubezpieczenia. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia następującego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po dniu zapłacenia składki ubezpieczeniowej.
2. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia;
  - 2) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 6 ust. 12 OWU;

- 3) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia w przypadkach, o których mowa w § 6 ust. 10 i 11 OWU;
- 4) z dniem wyczerpania się Limitów odpowiedzialności PZU SA określonych w § 3, ust. 4, 5, 6 OWU;
- 5) z chwilą przeniesienia własności przedmiotu ubezpieczenia, chyba że wraz z przeniesieniem własności przedmiotu ubezpieczenia na nabycywe zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 11 OWU.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 9

1. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
  - 2) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za Szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1 pkt 1, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. PZU SA zobowiązany jest, w granicach odpowiednio Limitów odpowiedzialności, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1 pkt 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

## WYPŁATA ŚWIADCZENIA, OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 10

1. PZU SA wypłaca świadczenie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Jeżeli, w terminie określonym w ust. 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU SA jest zobowiązany:
  - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego Zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, 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 świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
  - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci świadczenia, do zawiadomienia pisemnie:
    - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
    - b) Ubezpieczonego w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części świadczenia;
  - 3) jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu do poinformowania o tym pisemnie:
    - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
    - b) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępniania Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości świadczenia; 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;
  - 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
  - 6) na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępniania posiadanych przez siebie informacji związanych ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia

okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości świadczenia;

- 7) na żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 11

1. W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione przez zbywcę na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga zgody PZU SA.
2. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za uprzednią zgodą PZU SA umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki ubezpieczeniowej przypadającej za czas do chwili przejścia przedmiotu ubezpieczenia oraz praw i obowiązków z umowy ubezpieczenia na nabywcę.
3. Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Postanowień ust. 1–3 nie stosuje się przy przenoszeniu wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 12

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu 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 (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 2270 ze zm.), tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację można złożyć 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, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, 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](http://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 w formach określonych w ust. 3, w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
  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 rozpatruje skargę lub zażalenie i udziela na nie pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie zawiadamia pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia sprawy.
  11. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i 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, Ubezpieczonego 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 Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
  15. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  16. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl)