

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ROWERU DLA KLIENTÓW ALLEGRO

ustalone uchwałą nr UZ/64/2018 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej
z dnia 13 marca 2018 roku



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	Postanowienia wspólne: § 1 ust. 5, § 2, § 16 ust. 1, 2, 4–6, § 12. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej: § 3, § 4, § 6, § 7. Ubezpieczenie Casco Roweru: § 8, § 9.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Postanowienia wspólne: § 1 ust. 5, § 2, § 14, § 16. ust. 3, § 19 ust. 3, § 20. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej: § 5, § 6 ust. 8. Ubezpieczenie Casco Roweru: § 10, § 12 ust. 2.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia roweru dla klientów Allegro, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z Klientami Allegro.
- PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka odpowiedzialności cywilnej i casco roweru w dwóch wariantach:
 - Wariant I – (rowery nowe i używane):**
 - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej;
 - Wariant II – (rowery nowe):**
 - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej,
 - Ubezpieczenie casco roweru.
- OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
- Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- 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 niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia określenia rozumie się:

- Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- Allegro** – Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu;
- 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) oraz na stronie internetowej Allegro (www.allegro.pl);
- Deszcz nawalny** – opad deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 według skali stosowanej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej;
- Eksplozja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary wywołaną ich właściwością rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników warunkiem uznania zdarzenia za eksplozję jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników

- uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za eksplozję uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 6) **Grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
 - 7) **Huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 13,8 m/s ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej (zwany dalej „IMGW”), którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub w bezpośrednim sąsiedztwie;
 - 8) **Klient Allegro**:
 - a) osoba fizyczna,
 - b) osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną
 która zakupiła Rower za pośrednictwem Systemu transakcyjnego Allegro;
 - 9) **Kradzież z włamaniem** – zabór roweru stanowiącego własność ubezpieczonego w celu przewłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca przechowywania lub miejsca pozostawienia zabezpieczonego roweru (w tym z pojazdu samochodowego lub z bagażnika przymocowanego do pojazdu samochodowego), po usunięciu przy użyciu siły lub narzędzi istniejących zabezpieczeń lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym, podrobionym lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego pomieszczenia, z pojazdu samochodowego albo w wyniku rabunku;
 - 10) **Kradzież** – zabór cudzego roweru w celu jego przywłaszczenia, niebędąca kradzieżą z włamaniem;
 - 11) **Lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
 - 12) **Ogień** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - 13) **Osoba bliska** – małżonek, konkubent, wstępny, zstępny, brat, siostra, bratanek, bratanica, siostrzeniec, siostrzenica, ojczym, macocha, pasierb, teść, teściowa, zięć, synowa, bratowa, szwagier, szwagierka, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
 - 14) **Osoba trzecia** – każda osoba nie będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym;
 - 15) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
 - 16) **Powódź** – zalanie terenów wskutek:
 - a) podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,
 - b) spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
 - c) podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
 - 17) **Rabunek** – zabór Urządzenia dokonany:
 - a) z zastosowaniem przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego, Użytkownika Urządzenia lub osoby bliskiej, z którą Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia 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 lokalu lub pomieszczenia i zmusił ją do otwarcia lokalu lub pomieszczenia albo sam je otworzył kluczami zrabowanymi,
 - c) poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie Urządzenia dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
 - 18) **Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - 19) **Rower** – pojazd jednośladowy lub wielośladowy poruszany siłą mięśni rowerzysty; w rozumieniu OWU za rower uważa się także rower z napędem elektrycznym, zakupiony przez Klienta Allegro za pośrednictwem Systemu Transakcyjnego Allegro;
 - 20) **Suma ubezpieczenia, Suma gwarancyjna** – określona w umowie ubezpieczenia kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU SA za szkody powstałe ze wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia;
 - 21) **Szkoda** –
 - a) w Ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej – szkoda na osobie lub szkoda rzeczowa,
 - b) w Ubezpieczeniu Casco Roweru – szkoda rzeczowa;
 - 22) **Szkoda na osobie** – w Ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej szkoda powstała wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
 - 23) **Szkoda rzeczowa** – w Ubezpieczeniu Casco Roweru szkoda powstała wskutek Uszkodzenia, Zniszczenia lub Utraty Roweru; w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym szkoda rzeczowa obejmuje także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
 - 24) **Szkoda całkowita** – uszkodzenie roweru w takim zakresie, że koszty naprawy przekraczają 80% jego wartości;
 - 25) **System transakcyjny Allegro** – prowadzona przez Allegro.pl, platforma handlowa on-line, o charakterze otwartym, dostępna w domenie allegro.pl;
 - 26) **Uderzenie pioruna** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na ubezpieczony przedmiot, pozostawiające bezsporne ślady tego zdarzenia;
 - 27) **Ubezpieczający** – Klient Allegro, który zawarł umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
 - 28) **Ubezpieczony** – rowerzysta wymieniony imiennie w Polisie;
 - 29) **Użytkowanie roweru** – bezpośrednią styczność ubezpieczonego z rowerem: kierowanie rowerem, prowadzenie roweru oraz wsiadanie i zsiadanie z roweru;
 - 30) **Usuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach;
 - 31) **Udział własny** – określona w umowie ubezpieczenia kwota pomniejszająca odszkodowanie, stanowiąca ryzyko własne ubezpieczonego, wyrażona procentowo w stosunku do sumy ubezpieczenia albo procentowo w stosunku do odszkodowania albo wyrażona kwotowo; w przypadku zbiegu udziałów własnych z różnych tytułów, odszkodowanie pomniejsza się o każdy udział własny zaczynając od największego, przy czym kwota odszkodowania pomniejszona o pierwszy udział własny stanowi podstawę do obliczenia kwoty kolejnego udziału własnego i zasadę tę stosuje się odpowiednio do każdego następnego udziału własnego;
 - 32) **Upadek statku powietrznego** – katastrofę bądź przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części bądź przewożonego ładunku;
 - 33) **Utrata** – strata roweru w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku;
 - 34) **Wypadek** – zderzenie się ubezpieczonego podczas jazdy rowerem z innymi pojazdami, osobami, zwierzętami, przedmiotami, a także wywrócenie się rowerzysty w czasie jazdy lub prowadzenia roweru lub podczas wsiadania/zsiadania z roweru albo nieumyślne uszkodzenie roweru przez Osoby trzecie;
 - 35) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** –
 - a) w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej – działanie lub zaniechanie, w wyniku którego zostaje wyrządzona Szkoda objęta zakresem ubezpieczenia,
 - b) w ubezpieczeniu casco – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, określone w § 8, w wyniku którego zostaje wyrządzona Szkoda objęta zakresem ubezpieczenia;
 - 36) **Wyczynowe uprawianie sportu** – forma aktywności fizycznej, polegająca na uprawianiu dyscyplin sportu w celu uzyskania maksymalnych wyników sportowych przez osoby będące członkami klubów, związków i organizacji sportowych;
 - 37) **Zapadanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zawalenia się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie.

UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej, gdy w związku z użytkowaniem Roweru ubezpieczony w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność deliktowa) zobowiązany jest do naprawienia Szkody na osobie albo Szkody rzeczowej wyrządzonej Osobie trzeciej.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są także Szkody wyrządzone w wyniku rażącego niedbalstwa.
3. Odpowiedzialnością PZU SA objęte są roszczenia osób poszkodowanych, dotyczące szkód wyrządzonych przez Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 1 i 2, zaistniałych w okresie ubezpieczenia, choćby poszkodowani zgłosili je po tym terminie, jednakże przed upływem terminu przedawnienia.
4. Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego za Szkodę, powstałą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ubezpieczonego, określonej przepisami prawa polskiego.

SUMA GWARANCYJNA

§ 4

1. Suma gwarancyjna niezależnie od wybranego wariantu ubezpieczenia wynosi 20 000 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych).
2. Suma gwarancyjna określona w umowie ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA za Szkodę powstałą ze wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia.
3. W ramach Sumy gwarancyjnej PZU SA jest obowiązany do:
 - 1) pokrycia kosztów wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych za zgodą PZU SA w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru Szkody;
 - 2) zwrotu kosztów wynikłych z zastosowania środków podjętych w celu zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
 - 3) pokrycia niezbędnych kosztów sądowej obrony przed roszczeniem Osoby trzeciej, w sporze prowadzonym w porozumieniu z PZU SA;

- 4) pokrycia kosztów postępowania pojednawczego, prowadzonego w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi, o ile PZU SA wyraził na to zgodę.
4. Każdorazowa wypłata odszkodowania lub pokrycie kosztów wymienionych w ust. 3 powoduje zmniejszenie Sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
- wyrządzone umyślnie;
 - wyrządzone Osobom bliskim Ubezpieczonego;
 - polegające na zapłacie kar pieniężnych, kar umownych, grzywien sądowych i administracyjnych, podatków, należności publicznoprawnych;
 - wyrządzone podczas kierowania Rowerem 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;
 - powstałe na skutek działań wojennych, stanu wojennego albo stanu wyjątkowego oraz udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
 - wyrządzone podczas uczestnictwa w rajdach i wyścigach o charakterze wyczynowym, wyczynowego uprawiania sportu;
 - za które przysługuje odszkodowanie z innych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, w tym obowiązkowych, które Ubezpieczony miał obowiązek zawrzeć;
 - wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków;
 - powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej i zanieczyszczenia radioaktywnego;
 - polegające na zniszczeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali i kamieni szlachetnych, papierów wartościowych, dokumentów, nośników danych oraz zbiorów o charakterze kolekcjonerskim;
 - powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, przechowania, leasingu.

POSTĘPOWANIE W RAZIE POWSTANIA SZKODY

§ 6

- W razie zajścia zdarzenia, które może spowodować roszczenia ze strony poszkodowanego, Ubezpieczony obowiązany jest starać się o ustalenie okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Ubezpieczony obowiązany jest w terminie 14 dni od daty powzięcia wiadomości zawiadomić o szkodzie Centrum Pomocy i stosować się do jego zaleceń.
- W razie zgłoszenia do Ubezpieczonego roszczenia o odszkodowanie, Ubezpieczony jest obowiązany bezzwłocznie – najpóźniej w terminie 7 dni powiadomić PZU SA.
- Ubezpieczony jest obowiązany udzielić PZU SA wyjaśnień, dostarczyć dostępne mu dowody potrzebne do ustalenia okoliczności wypadku i rozmiaru Szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
- Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu lub sprawcy Szkody poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, Ubezpieczony obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania odpisu pozwu zawiadomić o tym PZU SA.
- Ubezpieczony jest obowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.
- Zaspokojenie lub uznanie przez Ubezpieczonego roszczenia o naprawienie Szkody, które jest objęte ubezpieczeniem, nie ma skutków prawnych względem PZU SA, jeżeli PZU SA nie wyraził na to uprzedniej zgody.
- W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia PZU SA o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 2, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków wypadku. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o wypadku nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

USTALENIE I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 7

1. Jeżeli tytułem odszkodowania przysługują poszkodowanemu zarówno świadczenia jednorazowe jak i renty, PZU SA zaspokaja je z obowiązującej Sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:
- świadczenie jednorazowe;
 - renty czasowe;
 - renty dożywotnie.

UBEZPIECZENIE CASCO ROWERU PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 8

- Przedmiotem ubezpieczenia jest Rower wraz z wyposażeniem zamontowanym w sposób trwały, w czasie jego użytkowania przez Ubezpieczonego lub oraz w czasie jego przechowywania przez Ubezpieczonego, wskazanego w Polisie.
- Ochroną ubezpieczeniową objęte są Szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie Roweru, bądź jego wyposażenia wskutek:
 - Ognia, Huraganu, Powodzi, Deszczu nawalnego, Gradu, Lawiny, Uderzenia pioruna, Zapadania lub Usuwania się ziemi, Eksplozji oraz Upadku statku powietrznego;
 - akcji ratowniczej w związku ze zdarzeniami losowymi wymienionymi w pkt 1;
 - Wypadku;
 - Rabunku;
 - Kradzieży z włamaniem, z zastrzeżeniem ust. 3;
 - Kradzieży, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W razie Kradzieży lub Kradzieży z włamaniem PZU SA ponosi odpowiedzialność gdy Rower:
 - został przypięty w stabilny sposób do nieruchomości obiektu np. stojaka rowerowego, za pomocą zabezpieczenia przeciwkradzieżowego określonego w ust. 4 Tabeli zabezpieczeń albo
 - jest przechowywany w:
 - domu jednorodziennym, lokalu mieszkalnym, którego drzwi zewnętrzne są zamykane co najmniej na jeden zamek wielozastawkowy albo
 - budynku niemieszkalnym przeznaczonym do wyłącznego użytku ubezpieczonego tj: w pomieszczeniu gospodarczym, pomieszczeniu garażowym, którego drzwi zewnętrzne są zamykane co najmniej na jedną kłódkę wielozastawkową; za równorzędne zamknięcie uznaje się także elektroniczny system zamykania,
 - pomieszczeniu gospodarczym ogólnie dostępnym np. wózkarni, jeżeli to pomieszczenie jest zamykane co najmniej na jedną kłódkę wielozastawkową, a rower był przytwierdzony na stałe do trwałego elementu np. ściany, wieszaka rowerowego,
 - pojeździe samochodowym lub bagażniku przymocowanym do pojazdu samochodowego.
- Tabela zabezpieczeń przeciwkradzieżowych określonych w zależności od wartości roweru:

Wartość roweru w zł	Rodzaj zabezpieczeń
od 1–3000	<ul style="list-style-type: none"> zapięcia na linkę stalową, spiralną, pancerną, łańcuchy z zamkiem, zapięcia kabłąkowe (szeklowe) z zamkiem, zabezpieczenia składane,
od 3001 do 10 000	<ul style="list-style-type: none"> łańcuchy z utwardzonej stali o grubości min. 8 mm z zamkiem, zapięcia kabłąkowe (szeklowe) ze stali z podwójnie blokowanym zamkiem ze stali specjalnie hartowanej, zabezpieczenia składane o grubości min. 5 mm.

5. Jeżeli nie umówiono się inaczej, w Umowie Ubezpieczenia Casco Roweru zastosowanie mają następujące Udziały własne:
- 30% odszkodowania w przypadku szkód wskazanych w ust. 2 pkt 4 i 5,
 - 70% odszkodowania w przypadku szkód wskazanych w ust. 2 pkt 6.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 9

Suma ubezpieczenia określana jest w umowie ubezpieczenia w uzgodnieniu z Ubezpieczającym w wysokości odpowiadającej wartości rynkowej Roweru, nie większej niż 10 000 zł.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 10

Ubezpieczeniem nie są objęte Szkody:

- wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego lub wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- powstałe podczas kierowania Rowerem przez Ubezpieczonego:
 - 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 Wypadku ubezpieczeniowego,
 - który nie ukończył 18 lat – bez ważnej karty rowerowej, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego, nie uważa się za kierowanie rowerem bez ważnej karty

rowerowej, kierowania rowerem na drodze wewnętrznej albo poza jezdnią drogi publicznej, jeżeli ubezpieczony nie ukończył 18 lat, (za jezdnię drogi publicznej uważa się część drogi publicznej przeznaczoną do ruchu pojazdów silnikowych;

- 3) powstałe na skutek działań wojennych, stanu wojennego albo stanu wyjątkowego oraz udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
- 4) powstałe w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez ubezpieczonego przestępstwa;
- 5) eksploatacyjne, powstałe w następstwie użytkowania roweru niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- 6) powstałe podczas uczestniczenia w rajdach i wyścigach o charakterze wyczynowym, wyczynowego uprawiania sportu, udziału w wyprawach rowerowych do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
- 7) powstałe podczas wyczynowego uprawiania sportu;
- 8) powstałe podczas transportu Roweru innymi środkami lokomocji;
- 9) w ogumieniu, chyba że powstały one jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem innych części Roweru, objętych ochroną ubezpieczeniową;
- 10) powstałe wskutek nie zabezpieczenia Roweru – z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonego pozostającej z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym lub osoby, której Ubezpieczony powierzył pieczęć nad ubezpieczonym mieniem jeżeli obowiązek takiego zabezpieczenia należał do tych osób, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego lub – w razie rażącego niedbalstwa – zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

USTALENIE I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 11

1. PZU SA wypłaca należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości Szkodzie nie większej jednak niż Suma ubezpieczenia.
2. W przypadku częściowego uszkodzenia Roweru odszkodowanie ustala się na podstawie rachunków za przeprowadzoną naprawę lub na podstawie przedstawionej przez Ubezpieczonego kalkulacji kosztów naprawy.
3. Za zgodą Ubezpieczonego koszt naprawy może być ustalony na podstawie wyceny dokonanej przez PZU SA.
4. Wysokość Szkodzie ustala się z uwzględnieniem średnich lokalnych cen usług, części i materiałów obowiązujących na terenie działania jednostki PZU SA likwidującej Szkodę.
5. W przypadku Szkodzie całkowitej albo utraty Roweru wypłaca się odszkodowanie w wysokości równej wartości rynkowej Roweru, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5.
6. Przy ustaleniu odszkodowania zastosowanie mają Udziały własne określone w Umowie Ubezpieczenia Casco Roweru.
7. PZU SA może zażądać oględzin Roweru w trakcie naprawy lub po jej zakończeniu, lub zwrotu części zakwalifikowanych do wymiany informując o tym poprzez dokonanie stosownej adnotacji w protokole szkody.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJĘCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

§ 12

1. W razie powstania Wypadku ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) nie dokonywać w uszkodzonym Rowersze żadnych zmian, jeżeli nie są one uzasadnione koniecznością kontynuowania jazdy i nie podejmować naprawy bez uprzedniego przeprowadzenia oględzin przez PZU SA lub jego przedstawiciela, chyba że PZU SA nie sporządził protokołu szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o szkodzie i przedstawienia roweru do oględzin;
 - 2) powiadomić niezwłocznie Centrum Pomocy o szkodzie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty powstania Szkodzie;
 - 3) odnotować w razie wypadku drogowego dane dotyczące pojazdów, osób uczestniczących w wypadku, kierujących innymi pojazdami, a także numer polisy, nazwę i adres zakładu ubezpieczeń, z którym została zawarta umowa ubezpieczenia OC osoby odpowiedzialnej za zaistnienie szkody lub uczestników wypadku;
 - 4) niezwłocznie powiadomić policję o Szkodzie powstałej w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo;
 - 5) zgłosić Szkodę zgodnie z obowiązującą w PZU SA procedurą;
 - 6) przedstawić posiadane dowody dotyczące zaistnienia Szkodzie i poniesionych kosztów;
 - 7) ułatwić PZU SA lub służbom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności i rozmiar szkody.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia PZU SA o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 1 pkt 2, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkodzie lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Wypadku. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o Wypadku nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

POSTANOWIENIA WSPÓLNE ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 13

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Allegro, który wykonuje 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 Roweru przez Klienta Allegro.
4. Allegro doręcza Ubezpieczającemu tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Tekst OWU jest również udostępniany na stronie internetowej Allegro.
5. 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.
6. PZU SA po zawarciu umowy ubezpieczenia przekazuje Ubezpieczającemu Polisy. Z Polisy Ubezpieczającemu przekazywany jest również tekst OWU.
7. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres jednego roku.
8. 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 pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
9. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej w terminie ustalonym na jej zapłatę, o którym mowa w § 15 ust. 4.
10. 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.
11. 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.
12. 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, składając oświadczenie 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 udzielił ochrony ubezpieczeniowej.
13. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 11 i 12, 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.
14. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytuje w formularzu oferty albo 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.
15. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zawiadomić PZU SA o zmianie okoliczności wymienionych w ust. 14 niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
16. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 14 i 15 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
17. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 14–16, nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy przewidziany umową ubezpieczenia

i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 14

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 rocznego okresu ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia (§ 13 ust. 11–12);
 - 3) z dniem, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia (§ 13 ust. 13);
 - 4) z dniem wyczerpania Sumy gwarancyjnej bądź Sumy ubezpieczenia;
 - 5) z chwilą przeniesienia własności Roweru, chyba że wraz z przeniesieniem własności Roweru na nabywcę zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 20.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 15

1. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana według taryfy obowiązującej na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, w zależności od:
 - 1) sumy ubezpieczenia lub Sumy gwarancyjnej;
 - 2) wariantu ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa za roczny okres ubezpieczenia opłacana jest w wysokości i terminie określonym w umowie ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo, w formie bezgotówkowej, za pośrednictwem Systemu transakcyjnego Allegro, w wysokości określonej w umowie ubezpieczenia.
4. Termin płatności składki ubezpieczeniowej ustala się na dzień przypadający najpóźniej przed dniem rozpoczęcia wskazanego w tej umowie ubezpieczenia okresu ubezpieczenia.
5. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku PZU SA pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
6. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługują zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 16

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

GENERALNE ZASADY USTALANIA I WYPŁATY ŚWIADCZENIA

§ 17

1. Ubezpieczonemu przysługują świadczenia w wysokości wynikającej z zawartej umowy ubezpieczenia.
2. PZU SA wypłaca świadczenie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, maksymalnie jednak do wysokości Sumy ubezpieczenia bądź Sumy gwarancyjnej określonej w Polisie, stanowiącej górną granicę odpowiedzialności.
3. Każdorazowa wypłata świadczenia powoduje zmniejszenie Sumy ubezpieczenia bądź Sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

§ 18

1. PZU SA wypłaca świadczenie w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym.

2. Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 1 okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia, okazało się niemożliwe, wypłata świadczenia następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania podlegającą zwrotowi 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 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; 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 § 13 nie wypłaci odszkodowania, 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 odszkodowania;
- 3) jeżeli odszkodowanie 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 odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, 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;
- 5) do udostępnienia 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 Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności Wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
- 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.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 19

1. Z dniem wypłaty przez PZU SA odszkodowania roszczenia Ubezpieczonego przeciwko Osobie przezeń odpowiedzialnej za Szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część Szkodę, Ubezpieczonemu przysługują co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.
2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA zrzekł się roszczenia przeciwko Osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę albo je ograniczył, PZU SA może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie przez PZU SA odszkodowania, wówczas PZU SA może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 20

1. W razie zbycia Roweru prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę Roweru. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga zgody PZU SA.
2. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę Roweru przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony

- za 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 Roweru na nabywcę.
- Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę Roweru, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności Roweru na nabywcę, z zastrzeżeniem ust. 4.
 - Postanowień ust. 1–3 nie stosuje się przy przenoszeniu wiarygodności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 21

- 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, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
- Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej Klienta.
- Reklamacja może być złożona w formie:
 - 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);
 - 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;
 - elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
- 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.
- 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:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 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.
- Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - niewuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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