

**OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA
ASSISTANCE „ENERGIA+ Fachowiec”
DLA UCZESTNIKÓW PROGRAMU
„ENERGIA+ Fachowiec”**



ustalone uchwałą nr UZ/405/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej
z dnia 21 grudnia 2015 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, § 6, § 7 ust. 1–3 i 5, § 9 ust. 3, § 10, § 11 ust. 1, 3, 4, § 12 ust. 1 i 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3 ust. 2, § 4 ust. 2 i 3, § 5, § 7 ust. 1, 3 i 5, § 11 ust. 2 i 4, § 12 ust. 2

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

1. Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia assistance „ENERGIA+ Fachowiec” dla Uczestników Programu, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia dla Uczestników Programu, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, a PZU Pomoc Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Ubezpieczającym”.
2. Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
3. Zarząd mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
4. W sprawach nieregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **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;

- 2) **awaria instalacji elektrycznej** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagle, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub z możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- 3) **awaria instalacji centralnego ogrzewania** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagle, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowe działanie, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- 4) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
- 5) **budynek mieszkalny** – budynek przeznaczony na cele mieszkalne;
- 6) **dom jednorodzinny** – budynek mieszkalny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, w stadium

- użytkowania, w którym funkcjonalnie wydzielone są nie więcej niż dwa lokale, tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, nie stanowiące odrębnej nieruchomości lub nie będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu, w tym również budynek, w którym prowadzona jest działalność gospodarcza lub zawodowa, o ile jego powierzchnia przeznaczona na taką działalność jest mniejsza niż 50% jego powierzchni całkowitej;
- 7) **budynki niemieszkalny** – budynek nie przeznaczony na cele mieszkalne, rekreacyjne lub wypoczynkowe i nie służący do prowadzenia działalności gospodarczej;
 - 8) **Centrum Alarmowe PZU POMOC** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU SA, świadczące usługi assistance określone w OWU; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, do którego Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego o celu uzyskania pomocy określonej w OWU; informacja o numerach telefonów Centrum Alarmowego PZU POMOC dostępna jest na stronie internetowej ENEA S.A.;
 - 9) **dom wielorodzinny** – budynek mieszkalny, w którym funkcjonalnie wydzielone są więcej niż dwa lokale, tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, nie stanowiące odrębnej nieruchomości lub nie będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
 - 10) **ENEA S.A.** – ENEA Spółkę Akcyjną z siedzibą w Poznaniu przy ul. Góreckiej 1, kod pocztowy 60-201, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960;
 - 11) **garaż** – budynek niemieszkalny przeznaczony do parkowania pojazdów mechanicznych;
 - 12) **instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego jednorodzinnego na złączach kablowych łączących wewnętrzną sieć elektryczną tego budynku z siecią zewnętrzną, albo w przypadku mieszkania w tablicy bezpiecznikowej, a koniec w gniazdkach wtyczkowych, wyłącznikach i wypustkach oświetleniowych;
 - 13) **instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania ciepła za pomocą wody, pary wodnej lub powietrza do pomieszczeń;
 - 14) **Klient ENEA S.A.** – osobą fizyczną, będącą konsumentem zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.), spełniającą warunki uczestnictwa w Programie zgodnie z postanowieniami Regulaminu Programu;
 - 15) **miejsce ubezpieczenia:**
 - a) mieszkanie albo
 - b) dom jednorodzinny wraz z garażem znajdującym się na posesji, na której znajduje się ten dom, położone na terytorium RP, znajdujące się pod adresem wskazanym w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia oraz w umowie o świadczenie usług, jako adres obiektu, na potrzeby którego realizowana jest sprzedaż energii elektrycznej lub świadczenie usługi kompleksowej, będące w posiadaniu Ubezpieczonego na podstawie tytułu prawnego;
 - 16) **mieszkanie** – znajdujące się:
 - a) w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu, albo
 - b) w domu wielorodzinnym wyodrębnione funkcjonalnie lokale, tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne i przeznaczone do wyłącznego użytku Ubezpieczonego;
 - 17) **Oferta ENEA S.A.** – ofertę ENEA S.A. sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, uwzględniając uczestnictwo w Programie;
 - 18) **oświadczenie o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia** – oświadczenie woli Uczestnika Programu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, w którym wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU;
 - 19) **Program** – Program „ENERGIA+ Fachowiec”, którego organizatorem jest Ubezpieczający, mający na celu oferowanie Uczestnikom Programu na terytorium RP określonych w Regulaminie Programu świadczeń, usług oraz zniżek, w tym możliwości przystąpienia do Umowy ubezpieczenia;
 - 20) **Regulamin Programu** – Regulamin Programu „ENERGIA+ Fachowiec”, wydany przez Ubezpieczającego;
 - 21) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
 - 22) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
 - 23) **Ubezpieczony** – Uczestnika Programu, na rachunek którego Ubezpieczający zawarł Umowę ubezpieczenia;
 - 24) **Uczestnik Programu** – Klienta ENEA S.A., który przystąpił do Programu w sposób określony w Regulaminie Programu;
 - 25) **umowa o świadczenie usług** – umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową, której przedmiotem jest sprzedaż energii elektrycznej i zapewnienie świadczenia usług dystrybucji (w tym również aneks do umowy), zawartą przez ENEA S.A. i Klienta ENEA S.A. na warunkach określonych w Ofercie ENEA S.A.;
 - 26) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – awarię instalacji elektrycznej, awarię instalacji centralnego ogrzewania.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance, o których mowa w § 4, w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia.
2. Usługi assistance, o których mowa w § 4, są świadczone wyłącznie na terytorium RP.

§ 4

1. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, w zależności od rodzaju zdarzenia ubezpieczeniowego, zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji (koszty dojazdu oraz robocizny) niżej wymienionych specjalistów, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3:
 - 1) elektryka – w przypadku awarii instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia;
 - 2) technika urządzeń gazowych i grzewczych lub elektryka – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania w miejscu ubezpieczenia.
2. PZU SA organizuje i pokrywa koszty interwencji specjalisty lub specjalistów wymienionych w ust. 1, maksymalnie do kwoty 400 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego nie więcej jednak niż 800 zł w odniesieniu do 2 zdarzeń ubezpieczeniowych, które zaszyły w okresie każdego dwunastu kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej (tj. ustalony limit interwencji powyższych specjalistów ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym okresom ubezpieczenia).
3. PZU SA zobowiązany jest w ciągu 6 godzin od otrzymania przez Centrum Alarmowe PZU POMOC, zgodnie z § 10, zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, do podjęcia się organizacji usługi assistance, o której mowa w ust. 1, i poinformowania Ubezpieczonego o wizycie specjalisty, o którym mowa w ust. 1, przy czym w przypadku otrzymania przez Centrum Alarmowe

PZU POMOC, zgodnie z § 10, zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym w dniu niebędącym dniem roboczym, PZU SA zobowiązany jest do podjęcia się organizacji usługi assistance, o której mowa w ust. 1, w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu. Usługa assistance, o której mowa w ust. 1, wykonana będzie w terminie uzgodnionym z Ubezpieczonym.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 5

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zostało wyrządzone:
 - 1) z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpiezonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usług assistance przewidzianych w OWU odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
 2. Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zaszło:
 - 1) w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - 2) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 3) w związku ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Ubezpiezonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
 - 4) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpiezonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 5) w związku ze szkodami powstałymi wskutek zalania z powodu opadu:
 - a) poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Ubezpiezonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - b) poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Ubezpiezonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 6) wskutek systematycznego zawiłocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności instalacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń oraz kondensacji wilgoci zawartej w powietrzu na powierzchni rur lub ścian;
 - 7) wskutek pęknięcia rur lub osprzętu instalacji w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Ubezpiezonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 8) wskutek zapadania się ziemi w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi;
 - 9) wskutek przenikania wód podziemnych, chyba że przenikanie to nastąpiło wskutek powodzi, deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4 ustalonym przez IMiGW; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4 stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania bądź w bezpośrednim sąsiedztwie;
 - 10) wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych domów jednorodzinnych;
 - 11) wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 12) w związku z pozostawianiem przez Ubezpiezonego 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.
3. Ubezpieczenie nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów usług:
 - 1) świadczonych w związku z uszkodzeniami:
 - a) źródeł światła, bezpieczników lub liczników,
 - b) o charakterze estetycznym,
 - c) instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku lub właściwe służby,
 - d) podziemnych elementów instalacji centralnego ogrzewania lub podziemnych linii elektroenergetycznych,
 - e) urządzeń gospodarstwa domowego oraz ich podłączenia do instalacji elektrycznej, z wyłączeniem tych urządzeń, które są elementem instalacji centralnego ogrzewania,
 - f) maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej, które w wyniku podłączenia do sieci elektrycznej uległy awarii;
 - g) urządzeń – elementów instalacji centralnego ogrzewania, które są objęte gwarancją producenta,
 - h) o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
 - 2) polegających na konserwacji instalacji;
 - 3) polegających na zdjęciu lub założeniu plomb i zabezpieczeń na licznikach i zaworach;
 - 4) wynikających z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych, baterii.
 4. Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub fakt znajdowania się pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
 5. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpiezonego bez zgody Centrum Alarmowego PZU POMOC, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU POMOC w sposób określony w § 10 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 11.

WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Klient ENEA S.A. może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej albo przy wykorzystaniu, określonych przez Ubezpieczającego w Regulaminie Programu, środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Klient ENEA S.A. może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w momencie przystąpienia do Programu lub przyjęcia Oferty ENEA S.A. na kolejny okres.
2. Przed przystąpieniem Klienta ENEA S.A. do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, Ubezpieczający przekazuje mu tekst OWU. Przystąpienie do ubezpieczenia w formie pisemnej następuje poprzez wypełnienie i podpisanie oświadczenia o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia oraz przyjęcie tego oświadczenia przez Ubezpieczającego.
3. W przypadku przystąpienia Klienta ENEA S.A. do Umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się



na odległość, Ubezpieczający udostępnia Klientowi ENEA S.A. tekst OWU przed przystąpieniem przez niego do Umowy ubezpieczenia, w placówkach Ubezpieczającego i ENEA S.A. lub w postaci elektronicznej. Po przystąpieniu do ubezpieczenia tekst OWU jest przekazywany Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego wraz z potwierdzeniem przystąpienia do Umowy ubezpieczenia.

OKRES UBEZPIECZENIA

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 7

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik Programu przystąpił do Umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia odpowiadania sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej w ramach umowy o świadczenie usług na warunkach określonych w Ofercie ENEA S.A.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu odnowieniu na miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Okres ubezpieczenia nie ulega automatycznemu odnowieniu na kolejny miesięczny okres ubezpieczenia, jeżeli nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za aktualny okres ubezpieczenia. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem okresu ubezpieczenia, za który składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona.
4. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w tym zakresie.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:
 - 1) z dniem utraty lub wygaśnięcia członkostwa w Programie;
 - 2) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - 3) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia;
 - 4) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
 - 5) w przypadku i w terminie, o którym mowa w ust. 3.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za czas trwania odpowiedzialności PZU SA.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od wysokości limitów odpowiedzialności PZU SA.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w Umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
5. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.
6. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, PZU SA dokonuje zwrotu składki ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 9

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe, zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej i uzyskać dodatkową informację o ubezpieczeniu.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
 - 2) przeprowadzać konserwacje i okresowe remonty mienia;
 - 3) stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji wodnych i centralnego ogrzewania oraz ich wyposażenia instalacyjnego przed mrozem, w szczególności utrzymywać właściwą temperaturę w pomieszczeniach;
 - 4) zamknąć, opróżnić z wody i utrzymywać opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach nieużywanych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
 - 5) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
4. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową.
5. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 4, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

§ 10

W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 4, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu Centrum Alarmowe PZU POMOC i podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) nr karty Uczestnika Programu;
- 3) adres miejsca ubezpieczenia;
- 4) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU POMOC może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
- 5) opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

§ 11

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie nie mogła skontaktować się z Centrum Alarmowym PZU POMOC w sposób określony w § 10, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU POMOC 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 Alarmowym PZU POMOC.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.



4. Jeżeli Ubezpieczony wskutek niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym PZU POMOC, w sposób określony w § 10, we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance, PZU SA zobowiązany jest do zwrotu Ubezpieczonemu poniesionych przez niego tych kosztów do wysokości faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż do wysokości limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia jest złożenie przez Ubezpiezonego miernych rachunków (potwierdzających przyczynę awarii i zakres wykonanych czynności) oraz dowodów ich zapłaty.

ZWROT KOSZTÓW ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

§ 12

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 11 ust. 4, 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 kosztów podlegających zwrotowi okazały się niemożliwe, zwrot kosztów następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów podlegających 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 siedmiu 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 kosztów podlegających zwrotowi, 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 kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; 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 zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części kosztów;
 - 3) jeżeli zwrot kosztów 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, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów 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

kosztów podlegających zwrotowi; 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 zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. 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.
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. 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.

