

## ZMIANY W OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZENIA WOJAŻER – PZU POMOC W PODRÓŻY



ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r.

W ogólnych warunkach ubezpieczenia Wojażer – PZU Pomoc w Podróży, ustalonych uchwałą nr UZ/102/2013 Zarządu PZU SA z dnia 29 marca 2013 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 7 ust. 2 otrzymuje brzmienie:  
„2. W przypadku ubezpieczających mających stałe miejsce zamieszkania albo miejsce siedziby w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej niż RP, umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres nie dłuższy niż 4 miesiące, chyba że PZU SA prowadzi działalność ubezpieczeniową na terytorium tego państwa. Przez państwo członkowskie Unii Europejskiej należy również rozumieć państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.”;
- 2) w § 11 ust. 3 otrzymuje brzmienie:  
„3. Umowę ubezpieczenia ubezpieczający może w każdym czasie wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
- 3) § 12 otrzymuje brzmienie:  
„§ 12  
1. 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, z zastrzeżeniem ust. 2. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, 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 zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.  
2. 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 go 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 zostało wysłane. Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje ubezpieczającemu będącemu konsumentem, jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta została na okres krótszy niż 30 dni.”;
- 4) w § 18 zdanie drugie otrzymuje brzmienie:  
„W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
- 5) § 20 otrzymuje brzmienie:  
„§ 20  
1. PZU SA zobowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku 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 się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże
- 6) § 33 otrzymuje brzmienie:  
bezsportną część świadczenia PZU SA powinien spełnić w terminie określonym w ust. 1.  
3. PZU SA jest zobowiązany:
  - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu wypadku 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 wypadku 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 wypadku 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 spełni 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 spełnienia 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 podstawie prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę spełnienia świadczenia 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 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 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 z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności wypadku 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.”;

„§ 33

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu 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, 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 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. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu 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 albo 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. OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 stycznia 2016 r.”.

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

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	<p>OWU – postanowienia wspólne: § 1 ust. 8, § 2, § 3, § 4, § 5 ust. 5-7, § 10, § 11, § 13, § 21, § 22, § 23 ust. 1 i 3</p> <p>OWU – ubezpieczenie kosztów leczenia i ubezpieczenie assistance Pakiet Podstawowy: § 25, § 26, § 30, § 32 ust. 1-5</p> <p>Załączniki do OWU:            Klauzula Nr 1 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Rozszerzony: § 2, § 3            Klauzula Nr 2 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Rodzina: § 2, § 3            Klauzula Nr 3 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Dziecko/Osoba niesamodzielna: § 2, § 3, § 4            Klauzula Nr 4 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Biznes: § 2, § 3, § 4            Klauzula Nr 5 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Sport: § 2, § 3            Klauzula Nr 6 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Rowerzysta: § 2, § 3, § 4, § 5            Klauzula Nr 7 - Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW): § 2, § 3, § 5, § 7, § 8, § 9            Klauzula Nr 8 - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym (OC): § 2, § 3, § 6 ust. 1 i 3, § 7            Klauzula Nr 9 - Ubezpieczenie bagażu podróżnego: § 2, § 3, § 4, § 7 ust. 1,3-6, § 8 ust. 1-2, 4 i 6            Klauzula Nr 10 – Ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenie uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku: § 2, § 3, § 6 ust. 1 i 2, § 7, § 8</p>

Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia

OWU - postanowienia wspólne: § 1 ust. 8, § 2, § 5 ust. 8, § 10, § 11, § 13, § 14 ust. 1, § 21, § 23 ust.2, § 24 ust. 4 i 5

OWU – ubezpieczenie kosztów leczenia i ubezpieczenie assistance Pakiet Podstawowy: § 25, § 26, § 27 ust. 2 - 6, § 28, § 29, § 31, § 32 ust. 3 i 6

Załączniki do OWU:

Klauzula Nr 1 - Ubezpieczenie assistance Pakiet

Rozszerzony: § 2, § 3

Klauzula Nr 2 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Rodzina: § 2, § 3

Klauzula Nr 3 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Dziecko/Osoba

niesamodzielna: § 2, § 3, § 4

Klauzula Nr 4 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Biznes: § 2, § 3, § 4

Klauzula Nr 5 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Sport: § 2, § 3

Klauzula Nr 6 - Ubezpieczenie assistance Pakiet Rowerzysta: § 2, § 3, § 4

Klauzula Nr 7 - Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

(NNW): § 2, § 3 ust. 3, § 4, § 8 ust.1,5-10, § 9 ust. 5

Klauzula Nr 8 - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w

życiu prywatnym (OC): § 2, § 4, § 5 ust. 2 i 4, § 6 ust. 2 i 4

Klauzula Nr 9 - Ubezpieczenie bagażu podróżnego: § 2, § 5, § 6 ust. 2-5,

§ 7 ust. 2, § 8 ust. 3-7

Klauzula Nr 10 – Ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenie

uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku: § 2, § 4,

§ 5 ust. 2, § 6 ust. 3, § 7, § 8 ust. 3 i 4