

# OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE INNOGY DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH INNOGY

ustalone uchwałą nr UZ/387/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 29 września 2016 r.



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

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

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia Assistance InnoGY dla Klientów Indywidualnych InnoGY, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia dla Klientów InnoGY, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, a InnoGY Polska Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Ubezpieczającym”.
- 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.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU pojęcia, należy rozumieć:

- 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;
- awaria drzwi zewnętrznych** – nagłe i niezależne od woli Ubezpieczonego:
  - zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do miejsca ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
  - zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca ubezpieczenia;
- awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- awaria sprzętu RTV, AGD lub PC** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia w miejscu ubezpieczenia sprzętu RTV, AGD lub PC, uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które to uszkodzenie nie jest spowodowane działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu;
- budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestroni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
- budynek mieszkalny jednorodzinny** – nie służący do prowadzenia działalności gospodarczej, budynek w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, w stadium użytkowania, przeznaczony na cele mieszkalne, w którym nie są wydzielone lokale, tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość lub 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 nie przekracza 30% jego powierzchni całkowitej;
- Centrum Alarmowe** – centrum świadczące usługi assistance na rzecz Ubezpieczonego; 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 objętego ochroną ubezpieczeniową w celu uzyskania pomocy określonej w OWU; informacja o numerach telefonów Centrum Alarmowego dostępna jest na stronie internetowej PZU SA oraz udostępniana jest Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego przy przystępowaniu do Umowy ubezpieczenia;
- dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;
- dym i sadza** – zawieszoną cząsteczkę będącą bezpośrednim skutkiem:
  - spalania, która nagłe i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, eksploataowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
  - ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;
- eksplozja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną eksplozją jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
- huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie;
- kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły i narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego pomieszczenia albo w wyniku rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności

- lub bezbronności albo poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);
- 15) **Klient innowy** – osobę fizyczną, będącą konsumentem zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.), która jest stroną umowy o świadczenie usług oraz stroną zawartej z innowy umowy członkostwa w klubie korzyści innowy dla klientów indywidualnych;
- 16) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 17) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w obrębie budynku wyodrębnione pomieszczenie, przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomością albo będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
- 18) **miejsce ubezpieczenia** – położone na terytorium RP: lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny jednorodzinny, służące zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych Ubezpieczonego, znajdujące się pod adresem wskazanym w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia oraz wskazanym w umowie o świadczenie usług jako adres obiektu, na potrzeby którego realizowana jest umowa o świadczenie usług;
- 19) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 20) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie miejsca ubezpieczenia;
- 21) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
- 22) **piorun** – bezpośrednio wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w miejscu ubezpieczenia;
- 23) **powódź** – zalanie terenów wskutek:  
a) podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,  
b) opadu,  
c) spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,  
d) podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
- 24) **przebiecie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 25) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 26) **innowy** – innowy Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie;
- 27) **sprzęt AGD** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, użytkowane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5 lat;
- 28) **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, użytkowane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5 lat;
- 29) **sprzęt PC** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, użytkowane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5 lat;
- 30) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziałujący swoim ciężarem bezpośrednio na miejsce ubezpieczenia albo mogące spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na miejsce ubezpieczenia – powodując uszkodzenie lub zniszczenie miejsca ubezpieczenia;
- 31) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 32) **Ubezpieczeni** – Klient innowy, który przystąpił do Umowy ubezpieczenia;
- 33) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w miejsce ubezpieczenia przez pojazd drogowy lub szynowy, jego część lub przewożony w nim ładunek, nienależący do Ubezpieczonego i niebędący pod jego kontrolą;
- 34) **umowa członkostwa w klubie korzyści innowy dla klientów indywidualnych** – zawartą przez innowy i Klienta innowy umowę uprawniającą Klienta innowy do korzystania z oferowanych mu usług lub możliwości zakupu towarów;
- 35) **umowa o świadczenie usług** – umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnej, zawartą przez innowy i Klienta innowy;
- 36) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 37) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na miejsce ubezpieczenia; przez maszty należy rozumieć w szczególności słupy energetyczne, kolumny wolnostojące lub latarnie;
- 38) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:  
a) spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,  
b) cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,  
c) zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,

- d) nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,  
e) zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie;
- 39) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zawałania się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;
- 40) **zdarzenie losowe** – ogień, piorun, powódź, śnieg i lód, zalanie, opad, grad, huragan, eksplozję, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, lawinę, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;
- 41) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji, zdarzenie losowe, przebiecie, dewastację, kradzież z włamaniem, awarię sprzętu RTV, AGD lub PC.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance, o których mowa w § 4, w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia.
2. Usługi assistance, o których mowa w § 4, są świadczone na terytorium RP, w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym, które zaszło w miejscu ubezpieczenia.

### § 4

1. W przypadku gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przebiecia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji w miejscu ubezpieczenia, tj. kosztów dojazdu, robocizny oraz kosztów części zamiennych, niżej wymienionych specjalistów:
  - 1) ślusarza – w przypadku konieczności wymiany zamków w miejscu ubezpieczenia po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
  - 2) elektryka – w przypadku awarii instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia;
  - 3) hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w miejscu ubezpieczenia;
  - 4) szklarza – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia;
  - 5) technika urządzeń grzewczych – w przypadku, gdy temperatura w miejscu ubezpieczenia spadnie poniżej 5 stopni C;
  - 6) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia.
2. PZU SA organizuje i pokrywa koszty maksymalnie 3 interwencji specjalistów, o których mowa w ust. 1, w okresie każdego kolejnych 12 miesięcznych okresów ubezpieczenia, i maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednej interwencji.
3. W przypadku awarii sprzętu RTV, AGD lub PC, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania w miejscu ubezpieczenia interwencji niżej wymienionych specjalistów:
  - 1) informatyka – w przypadku awarii sprzętu PC;
  - 2) serwisanta – w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD.
 Koszty interwencji, tj. koszty dojazdu, robocizny oraz koszty części zamiennych, specjalistów, o których mowa w pkt 1 i 2, ponosi Ubezpieczony.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 5

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
  - 1) z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance 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 powstało w związku:
  - 1) z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
  - 2) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
  - 3) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawiłgocenia miejsca ubezpieczenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
  - 4) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 5) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony,

tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;

- 6) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 7) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
  - 8) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych jednorodzinnych;
  - 9) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 10) ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycięcia lub przycinania przez Ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
  - 11) ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
  - 12) z pozostawianiem 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 zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Z zakresu odpowiedzialności PZU SA polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa w § 4, wyłączone są usługi:
- 1) elektryka świadczona w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
  - 2) hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatankiem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
  - 3) świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - 4) świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączeniem do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej; wyłączenie nie dotyczy usług assistance świadczonych w związku z awarią sprzętu AGD, RTV lub PC;
  - 5) świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia;
  - 6) polegające na konserwacji instalacji;
  - 7) ślusarza świadczona w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia;
  - 8) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu AGD lub RTV, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
  - 9) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach.
4. Ponadto, z zakresu odpowiedzialności PZU SA polegającej na świadczeniu usług assistance w przypadku awarii sprzętu PC, wyłączone są usługi:
- 1) związane z uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń periferyjnych, myszy komputerowych;
  - 2) związane z uszkodzeniem wynikłym z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
  - 3) związane z uszkodzeniem lub wodami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
  - 4) związane z brakiem kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
  - 5) związane z uszkodzeniami chemicznymi, termicznymi lub mechanicznymi;
  - 6) związane z naturalnym zużyciem następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
  - 7) związane z czynnościami przewidzianymi w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie lub na własny koszt: zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacji;
  - 8) informatyka w zakresie odzyskiwania danych w przypadku awarii sprzętu PC;
  - 9) związane z awarią sprzętu PC powstałą wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu (tj. niezgodnego z zaleceniami producenta lub dostawcy), użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software'u;
  - 10) związane z uszkodzeniami obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
  - 11) wynikające z naturalnego zużycia lub starzenia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją.
5. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Alarmowego, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym w sposób określony w § 10 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 11.

## PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Klient inny może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej albo przy wykorzystaniu, wskazanych przez Ubezpieczającego, środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
2. Przed przystąpieniem Klienta innego do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, Ubezpieczający przekazuje Klientowi inny tekst OWU na piśmie. 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 innego do Umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający przekazuje Klientowi inny tekst OWU przed przystąpieniem przez Klienta innego do Umowy ubezpieczenia, na piśmie lub za zgodą Klienta innego, na innym trwałym nośniku.

## OKRES UBEZPIECZENIA

### POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

#### § 7

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po przystąpieniu Klienta innego do Umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż z dniem wejścia w życie umowy członkostwa w klubie korzyści innego dla klientów indywidualnych.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu odnowieniu na kolejne 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 bieżący 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 rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od umowy o świadczenie usług;
  - 2) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, 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.
  - 6) z dniem rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od umowy członkostwa w klubie korzyści innego dla klientów indywidualnych.

## 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 udziela ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej 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 naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 3, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
5. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
  - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową.
6. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 5, 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 i podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) PESEL lub seria i numer paszportu;
- 3) adres miejsca ubezpieczenia;
- 4) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe 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 działająca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie, nie mogła skontaktować się z Centrum Alarmowym w sposób określony w § 10 i we własnym zakresie zorganizowała i pokryła koszty tych usług assistance, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z Centrum Alarmowym stało się możliwe, powiadomić telefonicznie Centrum Alarmowe o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym. PZU SA zwraca ww. koszty usług assistance na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.
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 następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 1, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, nie więcej jednak niż do wysokości kwotowego limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU.

## ZWROT KOSZTÓW ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 12

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 11, 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 okazało 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 udostępnienia 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 PZU SA 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.