

**OGÓLNE WARUNKI
DODATKOWEGO INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA
NA WYPADEK OPERACJI CHIRURGICZNYCH**



Informacja wskazująca, które z postanowień ogólnych warunków dodatkowego indywidualnego ubezpieczenia na wypadek operacji chirurgicznych, kod warunków OPIP43 (OWU), dotyczą podstawowych warunków umowy ubezpieczenia.

Informacja stanowi integralną część OWU i wynika z art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Lp.	Rodzaj informacji	Numer zapisu
1.	Przesłanki wypłaty świadczenia	§ 2 OWU § 4 OWU § 5 OWU § 6 OWU § 15 OWU § 23 OWU § 24 OWU § 26 OWU
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 OWU § 6 OWU § 12 OWU § 17-18 OWU § 19-22 OWU § 26 OWU



OGÓLNE WARUNKI DODATKOWEGO INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA NA WYPADEK OPERACJI CHIRURGICZNYCH

Kod warunków: OPI43

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia stosuje się do umów dodatkowego indywidualnego ubezpieczenia na wypadek operacji chirurgicznych. Umowy te zawierane są jako umowy ubezpieczenia dodatkowego do umów wskazanych przez PZU Życie SA indywidualnego ubezpieczenia na życie zwanego ubezpieczeniem podstawowym.

§ 2

1. Użyte w ogólnych warunkach ubezpieczenia określenia oznaczają:

- 1) **choroba** – stan organizmu polegający na nieprawidłowej reakcji układów lub narządów na bodźce środowiska zewnętrznego lub wewnętrznego;
- 2) **choroby istniejące** – choroby, które wystąpiły (były zdiagnozowane lub leczone) u ubezpieczonego przed zawarciem pierwszej umowy ubezpieczenia dodatkowego lub z powodu których rozpoczęto u ubezpieczonego postępowanie diagnostyczno-lecznicze przed zawarciem pierwszej umowy ubezpieczenia dodatkowego;
- 3) **kolejna umowa ubezpieczenia dodatkowego** – umów ubezpieczenia dodatkowego zawartą z zachowaniem ciągłości odpowiedzialności PZU Życie SA;
- 4) **niebezpieczne sporty** – aktywność sportowa, której uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, często zagrożenia życia;
- 5) **nieszczęśliwy wypadek** – niezależne od woli i stanu zdrowia osoby, której życie lub zdrowie jest przedmiotem ubezpieczenia, gwałtowne zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, będące wyłączną oraz bezpośrednią przyczyną zdarzenia objętego odpowiedzialnością PZU Życie SA;
- 6) **operacja chirurgiczna** – zabieg chirurgiczny, wykonany w placówce medycznej przez lekarza o specjalności zabiegowej, w znieczuleniu ogólnym, przewodowym lub miejscowym, niezbędny z medycznego punktu widzenia w celu wyleczenia lub zmniejszenia objawów choroby lub urazu, z zastrzeżeniem § 4;

Wyróżnia się następujące rodzaje operacji chirurgicznych:

- a) **operacja chirurgiczna metodą endoskopową** – zabieg chirurgiczny polegający na takim otwarciu jam ciała, zamkniętych przestrzeni lub narządów wewnętrznych, które uniemożliwia czynności, określone w terminologii medycznej jako rękoczyny, wewnątrz wyżej wymienionych struktur,
- b) **operacja chirurgiczna metodą otwartą** – zabieg chirurgiczny polegający na otwarciu jam ciała, zamkniętych przestrzeni lub światła narządów wewnętrznych połączony z czynnościami, określonymi w terminologii medycznej jako rękoczyny, wewnątrz wyżej wymienionych struktur,
- c) **operacja chirurgiczna metodą zamkniętą** – zabieg chirurgiczny bez otwierania jam ciała, zamkniętych przestrzeni lub światła narządów wewnętrznych (zabiegi przeszskórne, przezskazyńcowe, z użyciem endoskopu).

Jeżeli w Wykazie Operacji Chirurgicznych, o którym mowa w § 4, nie jest sprecyzowane, jaką metodą dana operacja chirurgiczna jest wykonywana, PZU Życie SA ponosi odpowiedzialność za operację chirurgiczną wykonaną metodą otwartą lub endoskopową.

- 7) **pierwsza umowa ubezpieczenia dodatkowego** – umowę ubezpieczenia dodatkowego zawartą po raz pierwszy lub zawartą ponownie, jeżeli nie zachowano ciągłości odpowiedzialności PZU Życie SA;

- 8) **usunięcie** – całkowite usunięcie narządu, struktury ciała lub zmiany patologicznej;
 - 9) **wycięcie** – częściowe lub całkowite wycięcie tkanki, narządu, struktury ciała lub zmiany patologicznej;
 - 10) **zmiana** – patologiczny rozrost komórek danej tkanki, narządu lub układu.
2. Jeżeli niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia nie stanowią odmienne, określenia, które zostały zdefiniowane w ogólnych warunkach ubezpieczenia podstawowego, używane są w niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia w takim samym znaczeniu.
3. Integralną częścią niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia jest informacja wskazująca, które z postanowień dotyczą podstawowych warunków umowy.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie ubezpieczonego.

§ 4

Zakres ubezpieczenia obejmuje operacje chirurgiczne wymienione w Wykazie Operacji Chirurgicznych, stanowiącym załącznik do niniejszych ogólnych warunków, wykonane w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA.

ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU UMOWY

§ 5

1. PZU Życie SA wypłaca świadczenie, po wykonaniu operacji chirurgicznej, zgodnie z klasyfikacją zawartą w Wykazie Operacji Chirurgicznych, w wysokości:
 - 1) 50% sumy ubezpieczenia – w przypadku operacji chirurgicznej I klasy;
 - 2) 30% sumy ubezpieczenia – w przypadku operacji chirurgicznej II klasy;
 - 3) 10% sumy ubezpieczenia – w przypadku operacji chirurgicznej III klasy.
2. Wysokość należnego świadczenia ustalana jest na podstawie wysokości sumy ubezpieczenia aktualnej w dniu wykonania operacji chirurgicznej.

ZASIĘG TERYTORIALNY ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

§ 6

PZU Życie SA ponosi odpowiedzialność za operacje przeprowadzone na terenie krajów Unii Europejskiej oraz Szwajcarii, Norwegii, Islandii, Watykanu, Monako, USA, Kanady, Japonii, Australii oraz Nowej Zelandii.

ZAWARCIE UMOWY

§ 7

Ubezpieczonym może być osoba, która w początku ubezpieczenia ukończyła 18. rok życia i nie przekroczyła 61. roku życia.

§ 8

1. Umowa ubezpieczenia dodatkowego może zostać zawarta wraz z zawarciem umowy ubezpieczenia podstawowego, albo w trakcie jej trwania – w rocznicę umowy ubezpieczenia podstawowego, z zastrzeżeniem ust. 2.

- Umowa ubezpieczenia dodatkowego nie może zostać zawarta, jeżeli łączna wartość wnioskowanych sum ubezpieczenia oraz początkowych sum ubezpieczenia wszystkich obowiązujących umów dodatkowego indywidualnego ubezpieczenia na wypadek operacji chirurgicznych przekroczy 100 000 zł.

§ 9

- Zasady i tryb zawarcia pierwszej umowy ubezpieczenia dodatkowego zgodnie są z zasadami przyjętymi w ubezpieczeniu podstawowym, o ile nie umówiono się inaczej.
- PZU Życie SA potwierdza zawarcie pierwszej umowy ubezpieczenia dodatkowego dokumentem ubezpieczenia.
- PZU Życie SA zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy ubezpieczenia dodatkowego.

§ 10

- Najpóźniej na 30 dni przed końcem okresu ubezpieczenia PZU Życie SA może zaoferować ubezpieczającemu zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego.
- Do zawarcia kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego dochodzi poprzez przyjęcie przez ubezpieczającego oferty zawarcia umowy składanej przez PZU Życie SA.
- PZU Życie SA potwierdza zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego dokumentem ubezpieczenia.

PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

§ 11

- Stronom umowy oraz ubezpieczonemu przysługują prawa i obowiązki wynikające z ogólnych warunków ubezpieczenia podstawowego, niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia dodatkowego oraz z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- PZU Życie SA jest obowiązany w szczególności:
 - przekazywać na żądanie ubezpieczającemu, na piśmie albo za jego zgodą, na innym trwałym nośniku lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej, informacje dotyczące zmiany warunków umowy lub zmiany prawa właściwego dla umowy, przed wyrażeniem przez strony zgody na dokonanie takich zmian, z określeniem wpływu tych zmian na wartość świadczeń przysługujących z tytułu umowy;
 - przekazywać na żądanie ubezpieczonego informacje, o których mowa w pkt 1;
 - informować pisemnie osobę występującą z roszczeniem oraz ubezpieczonego, jeśli nie jest on osobą występującą z roszczeniem, o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczenia w całości lub części w przewidzianym terminie oraz wypłacić bezsporną część świadczenia;
 - informować pisemnie osobę występującą z roszczeniem oraz ubezpieczonego, jeśli nie jest on osobą występującą z roszczeniem, że świadczenie nie przysługuje w całości lub części, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wykonania zobowiązania, z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
 - udostępniać ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem, osobie uprawnionej do żądania spełnienia świadczenia oraz spadkobiercy ubezpieczonego, który zgłosił zawiadomienie o zdarzeniu, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności PZU Życie SA lub wysokości zobowiązania. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU Życie SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU Życie SA. Na żądanie ww. osób, informacje i dokumenty mogą być udostępniane również w postaci elektronicznej.
- Ubezpieczający i ubezpieczony mają prawo żądać, by PZU Życie SA wypełniał prawidłowo i terminowo obowiązki wynikające z ogólnych warunków ubezpieczenia podstawowego oraz ust. 2, a także z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

CZAS TRWANIA UMOWY

§ 12

Umowa ubezpieczenia dodatkowego zawierana jest na okres 5 lat, zwany okresem ubezpieczenia, z tym, że:

- okres ubezpieczenia kończy się najpóźniej w rocznicę umowy w roku, w którym ubezpieczony ukończy 65. rok życia, albo
- okres ubezpieczenia kończy się najpóźniej z końcem okresu ubezpieczenia podstawowego.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 13

- Ubezpieczający ma prawo odstąpić od pierwszej lub kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego, bez podawania przyczyny, w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy, a w przypadku, gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, składając do PZU Życie SA pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU Życie SA nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający dowiedział się o tym prawie. W przypadku odstąpienia PZU Życie SA zwraca ubezpieczającemu opłaconą składkę w pełnej wysokości.
- Odstąpienie od umowy ubezpieczenia podstawowego skutkuje odstąpieniem od umowy ubezpieczenia dodatkowego.
- Odstąpienie od umowy ubezpieczenia dodatkowego nie skutkuje odstąpieniem od umowy ubezpieczenia podstawowego.

WYPOWIEDZENIE UMOWY

§ 14

- Ubezpieczający ma prawo do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia dodatkowego w każdym czasie, na piśmie, bez podawania przyczyny. Okres wypowiedzenia jest taki sam, jaki obowiązuje w ubezpieczeniu podstawowym.
- Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia podstawowego skutkuje wypowiedzeniem umowy ubezpieczenia dodatkowego.
- Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia dodatkowego nie skutkuje wypowiedzeniem umowy ubezpieczenia podstawowego.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 15

- Ubezpieczający ma prawo wyboru wysokości sumy ubezpieczenia spośród sum ubezpieczenia zaproponowanych przez PZU Życie SA.
- Wysokość sumy ubezpieczenia PZU Życie SA potwierdza w dokumencie ubezpieczenia.
- Suma ubezpieczenia jest niezmienna przez cały okres ubezpieczenia z tytułu pierwszej i kolejnych umów ubezpieczenia dodatkowego.

SKŁADKA

§ 16

- Wysokość składki w przypadku pierwszej umowy ubezpieczenia dodatkowego określa PZU Życie SA w zależności od wybranej wysokości sumy ubezpieczenia, częstotliwości opłacania składek i wieku ubezpieczonego i po uzgodnieniu z ubezpieczającym potwierdza w dokumencie ubezpieczenia.
- Składając ofertę zawarcia kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego, PZU Życie SA określa wysokość składki w zależności od wysokości sumy ubezpieczenia, częstotliwości opłacania składek i wieku ubezpieczonego i w przypadku akceptacji jej wysokości przez ubezpieczającego, potwierdza w dokumencie ubezpieczenia.
- Wysokość składki jest niezmienna przez cały okres ubezpieczenia.



4. Składka opłacana jest z góry w pełnej wymaganej kwocie z częstotliwością przyjętą w ubezpieczeniu podstawowym.

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

§ 17

Odpowiedzialność PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczonego rozpoczyna się zgodnie z zasadami przyjętymi w ubezpieczeniu podstawowym lub w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dodatkowego w rocznicę umowy ubezpieczenia podstawowego, w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia.

§ 18

Odpowiedzialność PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczonego kończy się w dniu zaistnienia jednej z okoliczności:

- 1) zakończenia odpowiedzialności PZU Życie SA w ubezpieczeniu podstawowym;
- 2) śmierci ubezpieczonego;
- 3) otrzymania przez PZU Życie SA oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia dodatkowego;
- 4) upływu okresu wypowiedzenia umowy ubezpieczenia dodatkowego;
- 5) z końcem okresu ubezpieczenia z tytułu pierwszej lub kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego;
- 6) wypłaty świadczenia w wysokości określonej w § 21 ust. 2;
- 7) zmiany ubezpieczenia podstawowego na ubezpieczenie bezskładkowe;
- 8) opłacenia składek za ubezpieczenie podstawowe jednorazowo do końca okresu ubezpieczenia;
- 9) rozwiązania umowy ubezpieczenia dodatkowego.

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

§ 19

Odpowiedzialność PZU Życie SA nie obejmuje operacji chirurgicznych będących następstwem chorób istniejących.

§ 20

1. W każdym okresie trwającym kolejne 2 miesiące należne jest tylko jedno świadczenie. Jeżeli w tym okresie konieczne jest przeprowadzenie dwóch lub więcej operacji chirurgicznych, PZU Życie SA wypłaca najwyższe świadczenie przysługujące za pojedynczą operację chirurgiczną spośród wykonanych.
2. Wypłata świadczenia w wysokości równej lub przekraczającej 100% sumy ubezpieczenia, liczonych jako suma procentów sumy ubezpieczenia należnych za każdą operację chirurgiczną objętą odpowiedzialnością PZU Życie SA, powoduje zakończenie odpowiedzialności PZU Życie SA.

§ 21

1. PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu operacji chirurgicznej, której konieczność przeprowadzenia powstała:
 - 1) w następstwie nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia dodatkowego, z zastrzeżeniem § 22;
 - 2) w następstwie działań wojennych, czynnego udziału ubezpieczonego w aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
 - 3) w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez ubezpieczonego czynu wypełniającego ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa;
 - 4) w wyniku wypadku komunikacyjnego, gdy ubezpieczony prowadził pojazd:
 - a) nie mając uprawnień określonych w stosownych przepisach prawa do prowadzenia danego pojazdu lub
 - b) będąc w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile okoliczności, o których mowa w lit. a lub b miały wpływ na zajęcie zdarzenia;

- 5) w wyniku obrażeń doznanych gdy ubezpieczony był w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, jeśli stan ubezpieczonego miał wpływ na zaistnienie zdarzenia;
 - 6) jako bezpośrednie następstwo działania promieniowania radioaktywnego lub jonizującego w wyniku reakcji termojądrowych, wybuchu nuklearnego, reakcji termojądrowych;
 - 7) wskutek samookaleczenia lub usiłowania popełnienia przez ubezpieczonego samobójstwa;
 - 8) wskutek obrażeń doznanych w wyniku uprawiania następujących niebezpiecznych sportów: sporty walki, sporty motorowe i motorowodne, sporty lotnicze, wspinaczka wysokogórska i skałkowa, speleologia, nurkowanie ze specjalistycznym sprzętem umożliwiającym oddychanie pod wodą, skoki do wody, skoki na linie (ang. bungee jumping) oraz udział w wyścigach wszelkiego rodzaju z wyjątkiem biegów i pływania.
2. PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu operacji chirurgicznej:
 - 1) w której ubezpieczony był dawcą organów lub narządów;
 - 2) kosmetycznej lub plastycznej, z wyjątkiem operacji chirurgicznej niezbędnej do usunięcia następstw nieszczęśliwych wypadków zaistniałych lub choroby nowotworowej wykrytej w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA;
 - 3) przeprowadzonej w celu antykoncepcyjnym;
 - 4) zmniejszenia lub powiększenia piersi oraz zmiany płci;
 - 5) implantowania zębów;
 - 6) wykonanej w celach diagnostycznych;
 - 7) związanej z usunięciem ciał obcych metodą endoskopową.

§ 22

PZU Życie SA ponosi odpowiedzialność, jeżeli w okresie obowiązywania kolejnej umowy ubezpieczenia dodatkowego wystąpiła konieczność operacji, która była bezpośrednim następstwem nieszczęśliwego wypadku zaistniałego w okresie obowiązywania poprzedniej umowy ubezpieczenia dodatkowego.

UPRAWNIENI DO ŚWIADCZENIA

§ 23

Prawo do świadczenia z tytułu przebytej operacji przysługuje ubezpieczonemu.

WYKONANIE ZOBOWIĄZAŃ

§ 24

1. Wnioskujący o wykonanie zobowiązania wynikającego z umowy składa do PZU Życie SA:
 - 1) zgłoszenie roszczenia;
 - 2) kartę informacyjną z placówki medycznej potwierdzającą wykonanie operacji;
 - 3) inne dokumenty niezbędne do stwierdzenia zasadności roszczenia – na życzenie PZU Życie SA.
2. PZU Życie SA decyduje o uznaniu roszczenia na podstawie dokumentacji, o której mowa w ust. 1, lub orzeczenia wskazanego przez siebie lekarza orzecznika oraz, jeżeli jest to niezbędne do rozpatrzenia roszczenia, na podstawie wyników zleconych przez siebie badań medycznych.
3. PZU Życie SA pokrywa koszty orzekania przez wskazanego przez siebie lekarza orzecznika oraz koszty zleconych przez siebie badań medycznych.
4. W przypadku przeprowadzenia operacji na terenie krajów, o których mowa w § 6 ubezpieczony pokrywa koszty tłumaczenia przez tłumacza przysięgłego dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia roszczenia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 25

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu do żądania spełnienia świadczenia 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 Życie SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU Życie SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie 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 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 Życie 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 Życie 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 Życie 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 klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
 8. Skargę lub zażalenie, nie będące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formie pisemnej do każdej jednostki PZU Życie SA obsługującej klienta, na infolinię PZU Życie SA albo poprzez formularz na stronie www.pzu.pl, w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej i przedmiotu skargi lub zażalenia.
 9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU Życie SA, zgodnie z zakresem ich działania.
 10. PZU Życie SA rozpatruje skargę lub zażalenie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, i udziela pisemnej odpowiedzi, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadamia pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia.
 11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 12. PZU Życie SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 13. Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń są dostępne na stronie www.pzu.pl, w części dotyczącej relacji inwestorskich.
 14. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU Życie SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.

§ 26

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych ogólnych warunkach mają zastosowanie ogólne warunki ubezpieczenia podstawowego, przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz inne stosowne przepisy prawa.
2. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby: ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub uprawnionego do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia.
3. W stosunkach wynikających z umowy stosowany jest język polski.
4. Prawem właściwym w stosunkach wynikających z umowy jest prawo polskie.

§ 27

1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały przyjęte uchwałą nr UZ/239/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA z dnia 15 grudnia 2015 roku, ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/3/2017 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA z dnia 5 stycznia 2017 roku.
2. Niniejsze ogólne warunki wchodzą w życie z dniem 10 stycznia 2017 roku.