

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW NA ZAKUP TOWARÓW I USŁUG UDZIELANYCH PRZEZ ALIOR BANK S.A.



ustalone uchwałą nr UZ/227/2018 Zarządu PZU SA z dnia 16 lipca 2018 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/28/2019 Zarządu PZU SA z dnia 29 stycznia 2019 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. 5, § 2, § 3, § 4, § 5, § 7, § 8, § 10, § 11 ust. 1, § 12
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 5, § 2, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 11 ust. 2, § 12

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Niniejsze ogólne warunki grupowego ubezpieczenia assistance dla kredytobiorców kredytów na zakup towarów i usług udzielanych przez Alior Bank S.A., zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance dla kredytobiorców kredytów na zakup towarów i usług udzielanych przez Alior Bank S.A., zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU”, a Alior Bank Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Bankiem” lub „Ubezpieczającym”.
- Na podstawie OWU i na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia kredytobiorcy kredytów na zakup towarów i usług udzielanych przez Alior Bank S.A., którzy posiadają aktywny Pakiet Komfort, obejmowani są przez PZU ochroną ubezpieczeniową w zakresie:
 - ubezpieczenia assistance medycznego;
 - ubezpieczenia assistance technicznego.
- Ubezpieczony może żądać, aby PZU udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU, PZU 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 terrorystyczne** – 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,
 - zatrzasknięcie 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;
- bójka** – starcie trzech albo więcej osób wzajemnie zadających sobie rany, z których każda występuje w podwójnym charakterze – jako napadnięty i napastnik;
- Centrum Pomocy** – centrum 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 objętego ochroną ubezpieczeniową w celu uzyskania pomocy w ramach ubezpieczenia assistance medycznej oraz assistance technicznej; informacja o numerach telefonów Centrum Pomocy dostępna jest w karcie produktu ubezpieczeniowego dołączonej do OWU;
- choroba przewlekła** – chorobę zdiagnozowaną przed objęciem Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia i długotrwałym przebiegu, trwającą zwykle miesiącami lub latami, na którą chorował Ubezpieczony w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia i posiadał o tym wiedzę, niezależnie od tego czy choroba ta wymagała interwencji medycznej czy też nie;
- deszcz nawalny** – opad deszczu o współczynniku natężenia co najmniej 4 według skali stosowanej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”;
- dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniem lub dokonaniem kradzieży z włamaniem, z wyłączeniem graffiti;
- dym i sadza** – zawieszoną cząsteczek będącą bezpośrednim skutkiem:
 - spalania, która nagłe i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
 - ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;

- 10) **eksplozja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów, pary lub cieczy, 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 rozdziarzeniu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnienia; za spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 11) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 12) **graffiti** – napisy, rysunki lub symbole zamieszczane w sposób niezgodny z przepisami prawa i wbrew woli Ubezpieczonego na mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia, a także zabrudzenie tego mienia farbą lub inną substancją barwiącą;
- 13) **hospitalizacja** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, trwający nieprzerwanie dłużej niż trzy dni i związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, których nie można leczyć ambulatoryjnie; dzień pobytu w szpitalu oznacza dzień kalendarzowy, w którym Ubezpieczony przebywał w szpitalu, niezależnie od tego, ile czasu w danym dniu trwał jego pobyt, przy czym za pierwszy dzień przyjmuje się dzień rejestracji, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala;
- 14) **huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
- 15) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 13,8 m/s, ustalonej przez 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;
- 16) **kradzież** – zabór cudzego mienia na celu przywłaszczenia nie będącą kradzieżą z włamaniem;
- 17) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia na celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły lub narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły lub 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);
- 18) **kredytobiorca** – osobę fizyczną, która zawarła z Bankiem umowę o kredyt ratalny;
- 19) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub stacanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 20) **lekarz PZU POMOC** – lekarza-konsultanta Centrum Pomocy;
- 21) **miejsce ubezpieczenia** – lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny, położony na terytorium RP, znajdujący się pod adresem wskazanym Ubezpieczającemu przez Ubezpieczonego jako miejsce zamieszkania;
- 22) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 23) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli, doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 24) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 25) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie miejsca ubezpieczenia;
- 26) **osoba bliska** – małżonka, konkubenta, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, pasierbą, teścia, teściową, zięcia, synową, przysposobionego, przysposabiającego, pozostającego pod opieką lub przyjętego na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- 27) **osoba trzecia** – każdą osobę nie będącą Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- 28) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
- 29) **Pakiet Komfort** – aktywny pakiet usług dodatkowych zakupiony przez kredytobiorcę w Banku wraz z zawarciem umowy o kredyt ratalny;
- 30) **piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w miejscu ubezpieczenia;
- 31) **pomieszczenie gospodarcze** – znajdujące się w budynku mieszkalnym: piwnicę, pralnię, suszarnię, rowerownię, pomieszczenie garażowe;
- 32) **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);
- 33) **przebiecie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 34) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie przez Ubezpieczonego z Umowy ubezpieczenia;
- 35) **rozstrój zdrowia** – zaburzenie funkcji organizmu, które zakłóca jego normalne funkcjonowanie;
- 36) **RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- 37) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziaływający swoim ciężarem bezpośrednio na miejsce ubezpieczenia albo mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na miejsce zamieszkania – powodując uszkodzenie lub zniszczenie miejsca ubezpieczenia;
- 38) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 39) **Ubezpieczony** – kredytobiorcę, który posiada Pakiet Komfort, zgłoszonego do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego;
- 40) **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;
- 41) **umowa o kredyt ratalny** – umowę o kredyt na zakup towarów i usług lub umowę pożyczki ratalnej, zawieraną przez osobę fizyczną z Bankiem;
- 42) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku na mienie w miejscu ubezpieczenia;
- 43) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na mienie w miejscu ubezpieczenia; przez maszty należy rozumieć w szczególności słupy energetyczne, kominy wolnostojące lub latarnie;
- 44) **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;
- 45) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zawałenia się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;
- 46) **zdarzenie losowe** – ogień, piorun, eksplozję, huragan, powódź, śnieg i lód, opad, grad, lawinę, zalanie, deszcz nawalny, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;
- 47) **zdarzenie ubezpieczeniowe**:
a) w ubezpieczeniu assistance medycznym – nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie,
b) w ubezpieczeniu assistance technicznym – awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji, zdarzenie losowe, przebiecie, dewastację, kradzież z włamaniem.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance w ramach:
 - assistance medyczny (usługi, o których mowa w § 4) – w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia;
 - assistance techniczny (usługi, o których mowa w § 5) – w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia w okresie ubezpieczenia.
- Usługi assistance, o których mowa w § 4 oraz § 5, są świadczone na terytorium RP.

ZAKRES UBEZPIECZENIA ASSISTANCE MEDYCZNY

§ 4

- W przypadku, gdy wskutek zajścia nieszczęśliwego wypadku, Ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, PZU zobowiązuje się do:
 - zorganizowania i pokrycia kosztów udzielenia Ubezpieczonemu przez lekarza PZU POMOC pierwszej telefonicznej porady, nie będącej diagnozą, dotyczącej sposobu postępowania, organizacji pierwszej pomocy i planowania leczenia;
 - zorganizowania i pokrycia kosztów pierwszej wizyty lekarza internisty u Ubezpieczonego w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego (koszty honorarium i dojazdu), maksymalnie do kwoty 500 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe, z tym zastrzeżeniem, że nie więcej niż 2 wizyty w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia, przy czym PZU nie pokrywa kosztów dodatkowych badań diagnostycznych zleconych podczas tej wizyty;
 - zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty pielęgniarki u Ubezpieczonego w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego (koszty

- honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki, trwającej jednak nie dłużej niż 48 godzin od zajścia nieszczęśliwego wypadku, maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 1 wizyta w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
- 4) zorganizowania i pokrycia kosztów:
 - a) jednego transportu Ubezpieczonego bezpośrednio po nieszczęśliwym wypadku do odpowiedniej placówki medycznej z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, przy czym usługa ta nie zastępuje Pogotowia Ratunkowego,
 - b) transportu między placówkami medycznymi, gdzie udzielano kolejnej pomocy medycznej, lub gdy Ubezpieczony skierowany jest na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej,
 - c) transportu do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której Ubezpieczony jest hospitalizowany nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia, przy czym usługa ta nie zastępuje Pogotowia Ratunkowego,
 - d) jednego transportu Ubezpieczonego z placówki medycznej do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, gdy zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego Ubezpieczonego, Ubezpieczony nie powinien korzystać z własnego środka transportu lub publicznych środków transportu lokalnego, maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 5) zorganizowania i pokrycia kosztów procesu rehabilitacji – jeżeli lekarz leczący Ubezpieczonego zalecił Ubezpieczonemu zabiegi rehabilitacyjne, PZU organizuje i pokrywa koszty wizyt fizjoterapeuty (koszty dojazdu i honorarium) w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego albo organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego do poradni rehabilitacyjnej oraz koszty zabiegów rehabilitacyjnych przeprowadzonych w poradni rehabilitacyjnej; usługa realizowana jest maksymalnie do łącznej kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia; zabiegi rehabilitacyjne organizowane są na podstawie skierowania od lekarza leczącego Ubezpieczonego;
 - 6) zorganizowania i pokrycia kosztów dostawy drobnego sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego – jeżeli Ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego Ubezpieczonego, powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego w domu, PZU organizuje i pokrywa koszty usługi informacyjnej dotyczącej placówek handlowych lub wypożyczalni oferujących sprzęt rehabilitacyjny lub medyczny; ponadto PZU organizuje i pokrywa koszty transportu drobnego sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego do miejsca pobytu Ubezpieczonego; usługa realizowana jest maksymalnie do kwoty 200 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia, przy czym koszty wypożyczenia lub zakupu sprzętu pokrywa Ubezpieczony;
 - 7) zorganizowania i pokrycia kosztów dostawy leków – jeżeli Ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego, wymaga przebywania w miejscu ubezpieczenia, PZU organizuje i pokrywa koszty jednorazowego dostarczenia do miejsca ubezpieczenia przepisanych na receptę przez lekarza niezbędnych leków, o ile są one dostępne na terytorium RP; jeżeli Ubezpieczony ponadto potrzebuje leków dostępnych bez recepty, które jednocześnie są dostępne w miejscu realizacji recepty, PZU organizuje i pokrywa koszty dostarczenia wskazanych przez Ubezpieczonego leków dostępnych bez recepty; usługa realizowana jest maksymalnie do kwoty 200 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia, przy czym koszty zakupu wszystkich leków pokrywa Ubezpieczony.
2. W przypadku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania skutkującego hospitalizacją Ubezpieczonego trwającą dłużej niż 3 dni, po wypisie Ubezpieczonego ze szpitala, PZU zobowiązuje się do:
 - 1) zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty pielęgniarki u Ubezpieczonego w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego (koszty honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki przez czas zalecony przez lekarza leczącego Ubezpieczonego, trwającej nie dłużej jednak niż przez 5 dni od dnia wypisu Ubezpieczonego ze szpitala, maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 1 raz w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 2) zorganizowania i pokrycia kosztów opieki domowej (koszty honorarium i dojazdu) maksymalnie do kwoty 500 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia; usługa obejmuje pomoc domową w przygotowaniu posiłków, zrobieniu drobnych zakupów uzgodnionych z Ubezpieczonym oraz utrzymaniu czystości w domu przy użyciu środków i sprzętów udostępnionych przez Ubezpieczonego; koszty zakupów realizowanych na zlecenie Ubezpieczonego pokrywa Ubezpieczony.
 3. W przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego, PZU zobowiązuje się do:
 - 1) zorganizowania i pokrycia kosztów:
 - a) jednego transportu Ubezpieczonego bezpośrednio po nagłym zachorowaniu do odpowiedniej placówki medycznej z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, przy czym usługa ta nie zastępuje Pogotowia Ratunkowego,
 - b) transportu między placówkami medycznymi, gdzie udzielano kolejnej pomocy medycznej, lub gdy Ubezpieczony skierowany jest na badania specjalistyczne lub zabieg chirurgiczny w innej placówce medycznej,
 - c) transportu do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której Ubezpieczony jest hospitalizowany nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia, przy czym usługa ta nie zastępuje Pogotowia Ratunkowego,
 - d) jednego transportu Ubezpieczonego z placówki medycznej do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, gdy zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego Ubezpieczonego, Ubezpieczony nie powinien korzystać z własnego środka transportu lub publicznych środków transportu lokalnego, maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 2) zorganizowania i pokrycia kosztów dostawy leków – jeżeli Ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego, wymaga przebywania w miejscu ubezpieczenia, PZU organizuje i pokrywa koszty jednorazowego dostarczenia do miejsca ubezpieczenia przepisanych na receptę przez lekarza niezbędnych leków, o ile są one dostępne na terytorium RP; jeżeli Ubezpieczony ponadto potrzebuje leków dostępnych bez recepty, które jednocześnie są dostępne w miejscu realizacji recepty, PZU organizuje i pokrywa koszty dostarczenia wskazanych przez Ubezpieczonego leków dostępnych bez recepty; usługa realizowana jest maksymalnie do kwoty 200 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia, przy czym koszty zakupu wszystkich leków pokrywa Ubezpieczony.
 4. W przypadku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania skutkującego powstaniem u Ubezpieczonego urazu psychicznego, PZU zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów wizyt u psychologa. PZU organizuje i pokrywa koszt nie więcej niż 10 wizyt u psychologa w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 200 zł na jedną wizytę.
 5. W przypadku, gdy wskutek zajścia nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania Ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, PZU organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących położonych najbliższej miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego placówek medycznych oraz aptek.

ZAKRES UBEZPIECZENIA ASSISTANCE TECHNICZNY

§ 5

1. W przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone i nie nadaje się do zamieszkania, PZU zobowiązuje się do:
 - 1) zorganizowania pobytu w hotelu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonemu, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe, oraz bagażem podręcznym, i pokrycia kosztów transportu do hotelu, maksymalnie do kwoty 100 zł, oraz kosztów pobytu w hotelu przez okres 3 dni następujących bezpośrednio po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, maksymalnie do kwoty 300 zł za jeden dzień pobytu każdej z ww. osób w hotelu na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 2) zorganizowania transportu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonemu, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe, oraz bagażem podręcznym, do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium RP, oraz pokrycia kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia. Jeżeli w ciągu 30 dni od dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego miejsce ubezpieczenia zostanie przywrócone do stanu umożliwiającego zamieszkanie, PZU pokryje koszt powrotu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonemu, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe, oraz bagażem podręcznym, do miejsca ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 300 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 3) zorganizowania transportu mienia Ubezpieczonego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia pojazdem mechanicznym o ładowności do 3,5 ton do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP i pokrycia kosztów takiego transportu maksymalnie do kwoty 450 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia;
 - 4) zorganizowania i pokrycia kosztów dozoru miejsca ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 48 godzin od zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego maksymalnie do kwoty 100 zł i nie więcej niż 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia.
2. Skorzystanie przez Ubezpieczonego z jednego ze świadczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, w związku z zajściem jednego zdarzenia ubezpieczeniowego, wyłącza możliwość skorzystania z drugiego z tych świadczeń w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym.

3. W przypadku, gdy skutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU zobowiązuje się, z zastrzeżeniem ust. 4, do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji w miejscu ubezpieczenia (koszty dojazdu oraz robocizny, nie dotyczy 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 celu interwencji w miejscu ubezpieczenia mającej zapobiec jego zalaniu albo zwiększeniu już powstałego zalania;
 - 4) szklarza – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia;
 - 5) technika urządzeń grzewczych – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania w miejscu ubezpieczenia;
 - 6) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia;
 - 7) stolarza – w przypadku uszkodzenia elementów drewnianych w miejscu ubezpieczenia.
4. PZU organizuje i pokrywa koszty maksymalnie 4 interwencji specjalistów, o których mowa w ust. 3, w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednej interwencji.
5. W przypadku kradzieży z włamaniem PZU zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów porady specjalisty ds. zabezpieczeń antywłamaniowych w zakresie sposobu optymalnego zabezpieczenia miejsca ubezpieczenia od kradzieży z włamaniem.
6. PZU organizuje i pokrywa koszty porady specjalisty, o których mowa w ust. 5, maksymalnie 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
7. W przypadku awarii instalacji PZU zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów diagnozy przyczyny awarii instalacji oraz zabezpieczenia instalacji w taki sposób, żeby zapobiec wystąpieniu szkody w miejscu ubezpieczenia lub zmniejszyć jej rozmiary, tj. kosztów: dojazdu specjalisty, robocizny i materiałów wykorzystanych do zabezpieczenia instalacji.
8. PZU organizuje i pokrywa koszty diagnozy i zabezpieczenia, o których mowa w ust. 7, maksymalnie 2 razy w okresie każdych kolejnych 12 miesięcznych okresach ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 200 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego.
9. W przypadku gdy skutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz, stolarz), działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU

§ 6

1. Odpowiedzialność PZU 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 słusności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. Ponadto, odpowiedzialność PZU 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 zawilgocenia 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 wycinania 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, elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 12) z pozostawianiem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 13) z samobójstwem Ubezpieczonego lub próbą samobójstwa Ubezpieczonego;
 - 14) z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
 - 15) z udziałem Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg.
3. Ponadto, odpowiedzialność PZU jest wyłączona, jeżeli konieczność pomocy medycznej w miejscu ubezpieczenia lub pomocy w przypadku hospitalizacji jest związana z:
 - 1) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego, w tym również z zaostrzeniami lub powikłaniami tych chorób;
 - 2) ciężką po szóstym miesiącu jej trwania;
 - 3) rozstrojem zdrowia wynikającym ze spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Z zakresu odpowiedzialności PZU polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa w § 5 ust. 3 i 5, wyłączone są usługi:
 - 1) elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
 - 2) hydraulika związane z uszkodzeniem: baterii wodnych, zatknięciem 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 odpowiadają 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;
 - 5) świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
 - 6) polegające na konserwacji instalacji;
 - 7) ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia gospodarczego lub pomieszczenia garażowego, znajdujących się w miejscu ubezpieczenia;
 - 8) wynikające z naturalnego zużycia lub starzenia się części lub materiałów eksploatacyjnych;
5. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 7 ust. 1 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 7

1. W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 4 i § 5, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego i przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 3) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
 - 4) opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn o sobie niezależnych nie mógł skontaktować się z Centrum Pomocy w sposób określony w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance określonych w OWU, w celu ubiegania się o zwrot ww. kosztów Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować o tym fakcie PZU w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z PZU stało się możliwe, z zastrzeżeniem ust. 4. Ponadto Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) powinien podać przyczynę niemożności

skontaktowania się z Centrum Pomocy. PZU zwraca ww. koszty usług assistance na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.

3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistnieniu zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie, o którym mowa w ust. 2, PZU może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia PZU o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności PZU ustalonego w OWU dla danej usługi assistance, a jeżeli limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi, obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana.

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

OKRES UBEZPIECZENIA POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU

§ 8

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do danego kredytobiorcy rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zawarcia przez kredytobiorcę umowy o kredyt ratalny i zakupienia Pakietu Komfort, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z odroczenia płatności pierwszej raty kredytu ratalnego, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca, w którym przypada termin płatności pierwszej raty kredytu ratalnego zgodnie z umową o kredyt ratalny, przypadającą po zakończeniu okresu odroczenia.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu odnowieniu na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, przy czym pierwszy okres ubezpieczenia kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony został objęty ochroną ubezpieczeniową.
4. Okres ubezpieczenia nie ulega automatycznemu odnowieniu na kolejny okres ubezpieczenia, jeżeli w tym okresie ubezpieczenia nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za poprzedni okres ubezpieczenia. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem okresu ubezpieczenia, w którym nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za poprzedni okres ubezpieczenia.
5. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
6. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:
 - 1) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym przestał obowiązywać Pakiet Komfort;
 - 2) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - 3) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
 - 4) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
 - 5) w przypadku i w terminie, o którym mowa w ust. 4.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 9

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za każdego Ubezpieczonego za okres, w którym PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od okresu ubezpieczenia oraz od wysokości limitów odpowiedzialności PZU.
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 udzielał 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

§ 10

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. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową.
4. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 3, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU.

§ 11

1. 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 nieużytych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
 - 5) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1, PZU 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.

ZWROT KOSZTÓW ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU

§ 12

1. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 7, 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 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 wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU jest zobowiązany:
 - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości 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 lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobierca; 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 lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
 - 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 informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi.
4. PZU wypłaca zwraca koszty na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.



POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację 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.
7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
11. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
15. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.