

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „UBEZPIECZENIE URZĄDZEŃ MOBILNYCH”



ustalone uchwałą nr UZ/358/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 15 września 2016 r., ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/116/2017 Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 28 kwietnia 2017 r., ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/267/2018 PZU SA z dnia 28 sierpnia 2018 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. 6, § 2, § 3, § 4, § 6, § 7, § 9, § 11 ust. 1, 2, 4–6, § 12
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 6, § 2, § 3 ust. 4, § 4 ust. 1, 2 i 6, § 5, § 6, § 7, § 9, § 11 ust. 3, 4 i 7, § 12 ust. 2, 6 i 7, § 15 ust. 4 i 5

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia „Ubezpieczenie Urządzeń Mobilnych”, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi.
- W zależności od określonego w OWU wariantu ubezpieczenia, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka **Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Dewastacji, Zniszczenia, Zalania, Utraty lub Awarii po Gwarancji** Urządzenia.
- OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
- „Ubezpieczenie Urządzeń Mobilnych” nie stanowi gwarancji w rozumieniu art. 577–581 Kodeksu cywilnego ani też rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556–576 Kodeksu cywilnego.
- Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Awaria po Gwarancji** – brak możliwości zgodnego z przeznaczeniem użytkowania Urządzenia:
  - wywołany nagłym, nieprzewidzianym, nie spowodowanym działaniem człowieka i nie będącym skutkiem użytkownika niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia, przerwaniem jego funkcji lub unieruchomieniem, wskutek przyczyny mechanicznej, elektrycznej, elektronicznej, pneumatycznej lub hydraulicznej, związanej z działaniem tego Urządzenia,
  - do którego doszło po upływie okresu Gwarancji;
- Cena Urządzenia** – cena Urządzenia określona w Polisie odpowiadająca cenie określonej w umowie sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub

- upustów wynikających z promocji stosowanych przez sprzedawcę Urządzenia;
- Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługi, prowadzone przez PZU SA lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA;
- Dewastacja** – umyślne Zniszczenie lub Uszkodzenie Urządzenia przez Osobę trzecią;
- Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Gwarancja** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona na zakupione Urządzenie;
- Karta SIM** – stanowiąca własność operatora danej sieci telekomunikacyjnej karta z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatora tej sieci telekomunikacyjnej;
- Karta ubezpieczenia** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Klient**:
  - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zakupiła Urządzenie, będąca konsumentem albo przedsiębiorcą prowadzącym samodzielnie jednoosobową działalność gospodarczą,
  - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która zakupiła Urządzenie;
- Kradzież** – zabór cudzego Urządzenia w celu jego przywłaszczenia;
- Kradzież z włamaniem** – Kradzież Urządzenia dokonana z zamkniętego pomieszczenia lub zamkniętego pojazdu po usunięciu, przy użyciu siły lub narzędzi, istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;
- Kradzież kieszonkowa** – Kradzież Urządzenia przenoszonego przez Ubezpieczonego lub użytkownika Urządzenia w jego ubraniu lub bagażu podręcznym, dokonana w miejscu publicznym przy wykorzystaniu nieuwagi Ubezpieczonego lub użytkownika Urządzenia;
- Numer IMEI/SN** (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;

- 14) **Naprawa** – usługa polegająca na wykonaniu czynności zmierzających do przywrócenia stanu pierwotnego istniejącego przed Uszkodzeniem;
- 15) **Osoba trzecia** – każda osoba niebędąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub Użytkownikiem Urządzenia;
- 16) **Punkt naprawczy** – punkt usługowy, który wykonuje naprawę Urządzeń objętych ubezpieczeniem;
- 17) **Rabunek** – zabór Urządzenia dokonany:
- a) z zastosowaniem przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego, Użytkownika Urządzenia lub osoby bliskiej, z którą Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, lub pomocy domowej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem tych osób do nieprzytomności lub bezbronności,
  - b) przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do lokalu lub pomieszczenia i zmusił ją do otwarcia lokalu lub pomieszczenia albo sam je otworzył kluczami zrabowanymi,
  - c) poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie Urządzenia dokonane z użyciem podstępów wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
- 18) **Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 19) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
- 20) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 21) **Szkoda** – rzeczywista strata Ubezpieczonego powstała wskutek Utraty, Zniszczenia, Uszkodzenia, Uszkodzenia LCD, Dewastacji, Zalania lub Awarii po Gwarancji, z wyłączeniem utraconych korzyści Ubezpieczonego;
- 22) **Szkoda całkowita** – uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wysokość Szkoły jest równa lub przekracza wartość odtworzeniową Urządzenia określoną na dzień powstania Szkoły lub które nie może z przyczyn technicznych lub z uwagi na wytyczne producenta Urządzenia zostać naprawione, w tym jeżeli nie są dostępne koniczne do Naprawy części;
- 23) **Szkoda częściowa** – uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wysokość Szkoły nie przekracza wartości odtworzeniowej Urządzenia określonej na dzień powstania Szkoły;
- 24) **Urządzenie** – telefon komórkowy, smartfon, tablet lub laptop, wraz z dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego w komplecie odpowiednio z telefonem komórkowym, smartfonem, tabletem lub laptopem, tj. oryginalną baterią, ładowarką, zestawem słuchawkowym, kartą pamięci, których zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu;
- 25) **Urządzenie nowe** – nowe Urządzenie, posiadające takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego Urządzenia, posiadające nie gorsze parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na nowe Urządzenie;
- 26) **Urządzenie po regeneracji** – Urządzenie, którego okres Gwarancji jest nie krótszy niż okres Gwarancji Urządzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, po procesie odnowy w celu przywrócenia parametrów i wyglądu Urządzenia nowego, tej samej marki, posiadający takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego Urządzenia, posiadające nie gorsze parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na Urządzenie po regeneracji;
- 27) **Urządzenia domowe** – zmywarka, lodówka, zamrażarka, pralka;
- 28) **Ubezpieczający** – podmiot, który zawarł umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 29) **Ubezpieczony** – Klient, na rachunek którego zawarto umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 30) **Uszkodzenie** – defekt Urządzenia powstały wskutek przypadkowego, nagłego oraz niemożliwego do przewidzenia zdarzenia, nie spowodowany przez Ubezpieczonego ani przez Użytkownika Urządzenia, powodujący przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia lub którejkolwiek z jego części, wymagający Naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 31) **Uszkodzenie LCD** – defekt wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, powstały wskutek przypadkowego, nagłego oraz niemożliwego do przewidzenia zdarzenia, polegający na jego stłuczeniu lub pęknięciu, nie spowodowany przez Ubezpieczonego ani przez Użytkownika Urządzenia, powodujący przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, wymagający Naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 32) **Utrata** – strata Urządzenia w wyniku Kradzieży z włamaniem lub Rabunku;
- 33) **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczonego do korzystania z Urządzenia;
- 34) **Wartość odtworzeniowa** – Cena Urządzenia będącego bezpośrednim zamiennikiem Urządzenia utraconego lub zniszczonego, tj. o takich samych lub nie gorszych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności (przywrócenie do stanu przed Szkodą bez uwzględniania stopnia zużycia);
- 35) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na ubezpieczone Urządzenie, powodujące jego Uszkodzenie wskutek:
- a) wydostania się w wyniku awarii wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku,
  - b) cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu lub budynku lub poza nimi,
  - c) zalania wodą pochodzącą z Urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku lub poza nimi,
  - d) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu lub budynku lub poza nimi,
  - e) zalania wodą lub innym płynem przez Osoby trzecie;
- 36) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia zdarzenie przyszłe i niepewne: Uszkodzenie LCD, Uszkodzenie, Dewastacja, Zniszczenie, Zalanie, Utrata lub Awaria po Gwarancji;
- 37) **Zniszczenie** – całkowite unicestwienie Urządzenia powstałe wskutek przypadkowego, nagłego oraz niemożliwego do przewidzenia zdarzenia, nie spowodowane przez Ubezpieczonego ani przez Użytkownika Urządzenia, powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia lub którejkolwiek z jego części, lub Uszkodzenie w stopniu uniemożliwiającym przywrócenie prawidłowej funkcjonalności Urządzenia.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest Urządzenie stanowiące własność Ubezpieczonego w zakresie ryzyka **Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Dewastacji, Zniszczenia, Zalania, Utraty lub Awarii po Gwarancji** tego Urządzenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia określonego w § 4 ust. 3, wybranego przez Ubezpieczającego.
2. Przedmiotem ubezpieczenia może być Urządzenie, na które została udzielona Gwarancja.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, ochroną ubezpieczeniową objęte jest również Urządzenie nowe wydane Ubezpieczonemu w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi wymiana w ramach Gwarancji lub Rękojmi albo wymiana Urządzenia na Urządzenie nowe albo Urządzenie po regeneracji w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej, Zniszczenia lub Utraty Urządzenia dotychczasowego. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, objęte jest ubezpieczeniem w miejsce dotychczasowego Urządzenia objętego ubezpieczeniem od dnia następującego po dniu jego wymiany do końca dotychczasowego okresu ubezpieczenia. Odnosnie Urządzenia nowego, o którym mowa w zdaniu pierwszym, odpowiedzialność PZU SA istnieje w ramach dotychczasowej sumy ubezpieczenia.
4. W przypadku wymiany Urządzenia, o której mowa w ust. 3, Ubezpieczony zobowiązany jest, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wymiany, skontaktować się z Centrum Pomocy celem poinformowania o dokonanej wymianie podając numer IMEI/SN Urządzenia nowego i doręczyć dowód wymiany Urządzenia na adres: PZU SA, Zespół Obsługi Bancassurance, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa lub scan takiego dowodu na adres e-mail: Public\_zmiany@pzu.pl. W przypadku nie poinformowania PZU SA o dokonanej wymianie Urządzenia i nie doręczenia dowodu wymiany Urządzenia w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 4

1. Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie udzielanej Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania Urządzenia wyłącznie przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia.
2. Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP oraz poza granicami RP w okresie pobytu Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia poza granicami RP nie przekraczającego 60 dni licząc od daty przekroczenia granicy RP.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 oraz § 5, i w zależności od wybranego przez Ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia obejmuje:
  - 1) w **Wariantcie nr I „Uszkodzenie wyświetlacza”** – ryzyko **Uszkodzenia LCD** i w tym zakresie: w przypadku wystąpienia Szkoły częściowej, organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego wyświetlacza Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy;
  - 2) w **Wariantcie nr II „Uszkodzenie”** – ryzyko **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego, pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej oraz w przypadku Zniszczenia – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Urządzenie po regeneracji;
  - 3) w **Wariantcie nr III „Uszkodzenie + Utrata”**:
    - a) ryzyko **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego, pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty diagnozy, części zamiennych i robocizny, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej oraz w przypadku Zniszczenia – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Urządzenie po regeneracji,
    - b) ryzyko **Utraty** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów wydania Urządzenia nowego albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym Urządzenia po regeneracji;
  - 4) w **Wariantcie nr IV „Awaria po Gwarancji”** – ryzyko **Awarii po Gwarancji** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego, pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe.
4. W przypadku wyboru **Wariantu nr I, Wariantu nr II lub Wariantu nr III**, za opłatą dodatkowej składki ochrona ubezpieczeniowa może zostać rozszerzona o **Opcję dodatkową nr I**: ryzyko **Awarii po Gwarancji** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego, pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty diagnozy, części zamiennych i robocizny, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe.
5. W przypadku wyboru **Wariantu nr III**, za opłatą dodatkowej składki ochrona ubezpieczeniowa może zostać rozszerzona o **Opcję dodatkową nr II**: ryzyko **Kradzieży kieszonekowej** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów wydania Urządzenia nowego albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym Urządzenia po regeneracji.
6. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta Karta SIM.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 5

1. PZU SA nie odpowiada za Szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoju społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi.
2. PZU SA nie odpowiada także za Szkody:
  - 1) powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) powstałe wskutek Utraty dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowców, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci, kabli lub baterii, innych niż oryginalne;
  - 4) powstałe wskutek Utraty, Zniszczenia lub Uszkodzenia samych oryginalnych: ładowarki, zestawu słuchawkowego, baterii lub karty pamięci, bez jednoczesnej Utraty, Zniszczenia lub Uszkodzenia Urządzenia;
  - 5) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
  - 6) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód;
  - 7) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Urządzenia.
3. PZU SA nie odpowiada również za Szkody powstałe wskutek:
  - 1) Kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że:
    - a) Kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia oraz
    - b) Kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadaszenie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
    - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku kradzieży lub rabunku;
  - 2) Kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że:
    - a) Kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia oraz
    - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi, zamkniętymi na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden, mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
    - c) wejścia do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz
    - d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez Osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
    - e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego, Użytkownika Urządzenia lub osób upoważnionych do ich przechowywania;
  - 3) pozostawienia Urządzenia bez opieki i nadzoru oraz bez zabezpieczenia przed Kradzieżą lub Rabunkiem w miejscu ogólnie dostępnym;
  - 4) nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również:
  - 1) utrata Urządzenia w innych okolicznościach niż wskutek Kradzieży z włamaniem, Rabunku lub utrata Urządzenia wskutek Kradzieży kieszonekowej, w szczególności wskutek zagubienia lub pozostawienia bez nadzoru lub bez zabezpieczenia przed kradzieżą w miejscu ogólnodostępnym;
  - 2) Szkody spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniu oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
  - 3) Szkody polegające na utracie wartości Urządzenia;
  - 4) Szkody polegające na utracie danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub Karty SIM;



- 5) Szkody w Urządzeniu użytkowanym niezgodnie z przeznaczeniem;
  - 6) Szkody w Urządzeniu wypożyczonym w celach zarobkowych;
  - 7) Szkody spowodowane przez insekty i gryzonie;
  - 8) Szkody w Urządzeniu, które zostało poddane próbkom, przebudowie lub w którym dokonano zmiany Numeru IMEI/SN Urządzenia, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN Urządzenia nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji lub w ramach Rękojmi;
  - 9) Szkody powstałe w czasie Naprawy Urządzenia lub podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Urządzenia;
  - 10) koszty związane z wymianą akcesoriów, które nie mogą być używane z Urządzeniem;
  - 11) Uszkodzenia w Urządzeniu zmodyfikowanym w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta.
5. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte uszkodzenie Urządzenia:
- 1) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
  - 2) polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 3) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Urządzenia lub uszkodzenie nie wpływające na działanie Urządzenia;
  - 4) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
  - 5) polegające na awarii Urządzenia, które mogą być usunięte w ramach Gwarancji lub w ramach Rękojmi;
  - 6) spowodowane przepięciem w sieci elektrycznej.
6. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte Szkody w Urządzeniach użytych do popełnienia przestępstwa albo wykroczenia lub w działalności terrorystycznej.
7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z naprawą czy wymianą Urządzenia poniesione przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 12 nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.
8. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek najeżdżenia pojazdem na Urządzenie.
9. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody objęte odpowiedzialnością z tytułu zdarzeń objętych systemem ubezpieczeń obowiązkowych.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest oddzielnie na każdą z następujących grup ryzyk dotyczących danego Urządzenia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia:
  - 1) grupa I – ryzyko **Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Dewastacji, Zniszczenia i Zalania** Urządzenia;
  - 2) grupa II – ryzyko **Utraty** Urządzenia;
  - 3) grupa III – ryzyko **Awarii po Gwarancji**.
2. Suma ubezpieczenia dla każdej z grup ryzyk, o których mowa w ust. 1, odpowiada Cenie Urządzenia.
3. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu w wyniku realizacji świadczeń objętych ubezpieczeniem.

## USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

### § 7

1. Naprawienie Szkody następuje w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczonego Szkody.
2. W przypadku **Utraty** lub **Zniszczenia** Urządzenia objętego odpowiedzialnością PZU SA, naprawienie Szkody w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia nastąpi przez wydanie Ubezpieczonemu w miejsce utraconego lub zniszczonego Urządzenia, Urządzenia nowego albo, w uzgodnieniu z Ubezpieczającym, Urządzenia po regeneracji, tego samego modelu co Urządzenie utracone lub zniszczone oraz w miarę możliwości w tym samym kolorze jego obudowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku braku dostępności Urządzenia nowego tego samego modelu co Urządzenie utracone lub zniszczone, naprawienie Szkody, o której mowa w ust. 2, może nastąpić w uzgodnieniu z Ubezpieczonym przez wydanie Urządzenia nowego innego

modelu o zbliżonych parametrach do Urządzenia utraconego lub zniszczonego.

4. W przypadku **Awarii po Gwarancji, Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Zalania** lub **Dewastacji** podstawę ustalenia wysokości Szkody stanowi ekspertyza przygotowana przez Punkt naprawy w porozumieniu z PZU SA.
5. Jako wysokość Szkody przyjmuje się, w zależności od wariantu ubezpieczenia:
  - 1) w przypadku **Szkody częściowej** – wysokość niezbędnych kosztów Naprawy uszkodzonego Urządzenia z uwzględnieniem kosztów demontażu, montażu, diagnozy, transportu, robocizny, części zamiennych, cła oraz innych tego typu opłat, nie więcej jednak niż Wartość odtworzeniową Urządzenia;
  - 2) w przypadku **Szkody całkowitej** – Wartość odtworzeniową Urządzenia.
6. Przy ustalaniu wysokości Szkody nie uwzględnia się kosztów dodatkowych:
  - 1) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szkodą;
  - 2) napraw prowizorycznych, chyba że naprawy te stanowią część Naprawy końcowej i nie przewyższają kosztu Naprawy całkowitej;
  - 3) wynikających ze zmiany lub ulepszenia Urządzenia.
7. W przypadku, gdy Naprawa uszkodzonego Urządzenia nie jest możliwa, naprawienie Szkody nastąpi przez wymianę Urządzenia uszkodzonego na Urządzenie nowe na zasadach określonych w ust. 2 i 3.
8. W przypadku Szkody częściowej, gdy Naprawa dokonywana jest przez Punkt naprawy, koszty Naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z Punktem naprawczym.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 8

1. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia w okresie do 60 dni od daty zakupu Urządzenia.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Klienta i PZU SA, albo przy wykorzystaniu określonych przez PZU SA środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
3. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez Ubezpieczającego we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość następuje po uprzednim:
  - 1) zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 2) zapoznaniu się z OWU oraz ich zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 3) złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku Ubezpieczającego o zawarcie umowy ubezpieczenia.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza Kartą ubezpieczenia.
6. PZU SA doręcza tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 7 i 12.
7. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość tekst OWU jest udostępniony w placówkach i na stronie internetowej PZU SA oraz przekazywany Ubezpieczającemu wraz z Kartą ubezpieczenia.
8. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU SA nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
9. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemnie oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania o zawarciem umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za

zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.

10. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 8 i 9, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający może w każdym czasie rozwiązać umowę ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W takim przypadku umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
11. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo rozwiązanie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
12. PZU SA doręcza Ubezpieczającemu dodatkowo OWU dla Ubezpieczonych w tej umowie ubezpieczenia. Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć Ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą Ubezpieczonego na innym trwałym nośniku; w przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone Ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową; przekazanie OWU na trwałym nośniku wymaga uprzedniej zgody Ubezpieczonego; na żądanie PZU Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.

## OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 9

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w odniesieniu do każdego Urządzenia na okres odpowiadający okresowi odpowiedzialności PZU SA przewidzianemu w danym wariantcie ubezpieczenia.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, okresy odpowiedzialności PZU SA wynoszą odpowiednio, w zależności od wyboru dokonanego przez Ubezpieczającego:
  - 1) odnośnie **Wariantu nr I, Wariantu nr II i Wariantu nr III** – 12, 24 albo 36 miesięcy; w przypadku rozszerzenia **Wariantu nr I, Wariantu nr II lub Wariantu nr III** o **Opcję dodatkową nr I**, okres odpowiedzialności PZU SA w zakresie tej opcji wynosi 12 albo 24 miesiące; w przypadku rozszerzenia **Wariantu nr III** o **Opcję dodatkową nr II**, okres odpowiedzialności PZU SA w zakresie tej opcji wynosi 12, 24 albo 36 miesięcy;
  - 2) odnośnie **Wariantu nr IV** – 12 albo 24 miesiące.
3. Odpowiedzialność PZU SA:
  - 1) dla ryzyka **Awarii po Gwarancji** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu upływu Gwarancji udzielonej na Urządzenie i wynosi 12 miesięcy albo 24 miesiące oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 4;
  - 2) dla ryzyka **Zniszczenia, Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Utraty, Dewastacji, Kradzieży kieszonkowej i Zalania** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 12 miesięcy, 24 miesiące albo 36 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe w ramach Gwarancji albo Rękojmi albo w przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe albo, w uzgodnieniu z Ubezpieczającym, na Urządzenie po regeneracji, wskutek wystąpienia Szkoły całkowitej, Zniszczenia lub Utraty, i objęcia ochroną Urządzenia nowego albo Urządzenia po regeneracji, w trybie określonym w § 3 ust. 3 i 4, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego Urządzenia w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego Urządzenia na Urządzenie nowe albo Urządzenia po regeneracji, a odpowiedzialność odnośnie Urządzenia nowego albo Urządzenia po regeneracji, w zakresie tych ryzyk rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Urządzenia i trwa do końca okresu ubezpieczenia, na jaki zostało ubezpieczone Urządzenie dotychczasowe, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego Urządzenia:
  - 1) z upływem okresu, na jaki zawarto umowę ubezpieczenia;
  - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
  - 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
  - 4) z dniem jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego;
  - 5) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku realizacji świadczeń objętych ubezpieczeniem;
  - 6) z upływem terminu na powiadomienie o wymianie Urządzenia na Urządzenie nowe, o którym mowa w § 3 ust. 4;
  - 7) z dniem przeniesienia własności Urządzenia na inną osobę;

- 8) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU SA ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, a składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie;
- 9) z upływem 7 dni od dnia doręczenia Ubezpieczającemu wezwania do zapłaty kolejnej raty składki ubezpieczeniowej wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia spowoduje ustanie odpowiedzialności.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 10

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest przez Ubezpieczającego w wysokości określonej w taryfie składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia, opcji dodatkowej, rodzaju Urządzenia oraz okresu, na jaki zawarto umowę ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo albo w ratach, w terminach uzgodnionych z Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej lub raty składki ubezpieczeniowej następuje w formie gotówkowej albo w porozumieniu z PZU SA w formie bezgotówkowej.
5. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej albo raty składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie bezgotówkowej, za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej lub raty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
6. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 11

1. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Szkoły.
2. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
3. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za Szkoły powstałe z tego powodu.
4. PZU SA zobowiązany jest w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe choćby okazały się bezskuteczne.
5. Ubezpieczający lub Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od uzyskania wiadomości o nim, z zastrzeżeniem § 12 ust. 8.
6. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie wystąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 5, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
7. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 5, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkoły lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.

## POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

### § 12

1. Z zastrzeżeniem ust. 7 i 8, w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony, przed podjęciem działań we własnym zakresie, ma obowiązek w terminie, o którym mowa w § 11 ust. 5, skontaktować się z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko, a w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną – nazwę lub firmę Ubezpieczonego;
  - 2) w przypadku, gdy zgłaszającym jest Użytkownik Urządzenia – imię i nazwisko oraz dane Ubezpieczonego;
  - 3) adres zamieszkania, a w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną – adres siedziby Ubezpieczonego;
  - 4) Numer IMEI/SN Urządzenia lub numer Polisy;
  - 5) opis Zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania Szkody;
  - 6) adres miejsca odbioru uszkodzonego Urządzenia przez kuriera;
  - 7) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym.
- 2.** Odpowiedzialność z tytułu **Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia lub Utraty** Urządzenia od momentu odbioru Urządzenia z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego przez kuriera do momentu wydania go Punkтови naprawczemu ponosi PZU SA, chyba że do **Uszkodzenia lub Uszkodzenia LCD** Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego.
- 3.** W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Uszkodzenia LCD, Uszkodzenia, Zalania**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzone Urządzenie do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
  - 3) przedstawić na żądanie dowód zakupu Urządzenia.
- 4.** W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **De-wastacji**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) zawiadomić Policję o Zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
  - 2) udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 3) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzone Urządzenie do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
  - 4) dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policję, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia lub wskazać jednostkę Policji, która została zawiadomiona o Zdarzeniu ubezpieczeniowym z podaniem daty tej czynności;
  - 5) przedstawić na żądanie dowód zakupu Urządzenia.
- 5.** W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Utraty** lub **Kradzieży kieszonkowej**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) zawiadomić Policję o Zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
  - 2) wysłać do PZU SA kopię potwierdzenia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policję, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia lub wskazać jednostkę Policji, która została zawiadomiona o Zdarzeniu ubezpieczeniowym z podaniem daty tej czynności;
  - 3) przedstawić na żądanie dowód zakupu Urządzenia.
- 6.** Punkt naprawczy do Naprawy Urządzenia będzie stosował części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamiennie.
- 7.** Jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób, o którym mowa w ust. 1, i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty naprawy lub zakupu Urządzenia nowego, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe. PZU SA zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.
- 8.** W przypadku Szkód zaistniałych poza granicami RP Ubezpieczony ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej Szkodzie niezwłocznie po powrocie z zagranicy RP i podać informacje, o których mowa w ust. 1.

## WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 13

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 12 ust. 7, w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.

2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo zwrotu kosztów okazało się niemożliwe, zwrot kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów podlegających zwrotowi PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.

## OBOWIĄZKI PZU SA

### § 14

PZU SA 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 SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, 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 § 13 nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:
  - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
  - b) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
 – o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do 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, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, 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 siebie informacji związanych ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi;
- 7) na żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.

## ROSZCZENIA REGRESOWE

### § 15

1. Z dniem zwrotu przez PZU SA kosztów, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko Osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę przechodzą



- z mocy prawa na PZU SA do wysokości zwróconych kosztów. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część Szkody, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.
2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
  3. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić PZU SA pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za Szkodę, dostarczając informacji oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
  4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA zrzekł się roszczenia w części lub w całości przeciwko Osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę, PZU SA może odmówić spełnienia świadczenia lub je odpowiednio zmniejszyć.
  5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po spełnieniu świadczenia, PZU SA może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części spełnionego świadczenia.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 16

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA 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](http://www.pzu.pl).
3. PZU SA 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 SA 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 SA 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 SA, 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 SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl).
13. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odbiegające od uregulowań OWU.
15. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odbiegających, OWU mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym tymi postanowieniami.
16. 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.
17. 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.