

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „Wyświetlacz”

ustalone uchwałą nr UZ/282/2023 Zarządu PZU SA z dnia 3 października 2023 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. 3, § 4 ust. 1, 2, § 5, § 6 ust. 3, § 7, § 9 ust. 6, § 11 ust. 3 i 6, § 12 ust. 3, § 15 ust. 4 i 5.

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia „Wyświetlacz” zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z Klientami Cortland Sp. z o.o. zwanym dalej „Cortland” lub na ich rachunek.
- Na podstawie OWU PZU SA udziela Ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka **Uszkodzenia wyświetlacza**.
- OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
- Ubezpieczenie „Wyświetlacz” nie stanowi gwarancji jakości rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego ani też odpowiedzialności za niezgodność sprzedanej rzeczy z umową w rozumieniu Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odbiegające od ustalonych w OWU. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odbiegających, OWU mają zastosowanie w zakresie nie uregulowanym tymi postanowieniami.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługi Ubezpieczonych, prowadzone przez PZU SA lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA, udzielające informacji o warunkach ubezpieczenia oraz przyjmujące zgłoszenia Szkód; Centrum Pomocy działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu; numer telefonu Centrum Pomocy wskazany jest w Polisie oraz znajduje się na stronie internetowej PZU SA ([www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)) oraz na stronie internetowej Cortland ([www.cortland.pl](http://www.cortland.pl));
- Dostawa Urządzenia** – dostawę Urządzenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, dokonaną w związku z zakupem

Urządzenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, do momentu jego wydania Ubezpieczonemu;

- Dzień roboczy** – dzień tygodnia, z wyłączeniem niedzieli i innych dni ustawowo wolnych od pracy oraz z wyłączeniem soboty;
- Gwarancja producenta** – oryginalną gwarancję producenta, importera, udzieloną na zakupione Urządzenie;
- Karta SIM** – kartę z mikroprocesorem i kartę e-SIM, w danej sieci telekomunikacyjnej, która spełnia wymagania tej sieci i umożliwia dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatora tej sieci;
- Klient**:
  - osobę fizyczną,
  - osobę prawną,
  - jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej,– która zakupiła Urządzenie w Sieci Sprzedaży Cortland;
- Koszty Naprawy** – koszty, jakie należy ponieść w celu Naprawy Wyświetlacza obejmujące koszt: demontażu, montażu, diagnozy, robocizny, części zamiennych, cła oraz obejmujące inne opłaty związane z Naprawą;
- Naprawa** – usługę polegającą na wykonaniu czynności zmierzających do przywrócenia stanu pierwotnego istniejącego przed Uszkodzeniem wyświetlacza;
- Numer seryjny Urządzenia** – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia (Serial number, Nr IMEI) oraz indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia wymienionego na nowe w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi (Serial number, Nr IMEI);
- Osoba trzecia** – każdą osobę niebędącą Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub Użytkownikiem Urządzenia;
- Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Punkt naprawczy** – punkt obsługi i naprawy, mający swoją siedzibę na terytorium RP, wskazany przez PZU SA;
- Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za niezgodność sprzedanej rzeczy z umową w rozumieniu Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta;
- RP** – Rzeczpospolitą Polską;

## § 4

- 16) **Sieć sprzedaży Cortland** – salony firmowe Cortland oraz sklep internetowy Cortland;
- 17) **Szkoda** – stratę rzeczyswą Ubezpieczonego powstałą wskutek Uszkodzenia wyświetlacza;
- 18) **Trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 19) **Urządzenie** – urządzenie marki Apple: iPhone, którego zakup potwierdzony jest fakturą lub innym dowodem zakupu wystawionym przez Cortland oraz którego dane określone są w Polsce;
- 20) **Urządzenie nowe** – urządzenie posiadające takie same parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte ochroną ubezpieczeniową lub w przypadku braku dostępności takiego urządzenia, urządzenie posiadające nie gorsze parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 21) **Ubezpieczający** – Klient Cortland, który zawarł umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 22) **Ubezpieczony** – podmiot, na rachunek którego zawarto umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 23) **Uszkodzenie wyświetlacza** – defekt wyświetlacza Urządzenia, powstały wskutek przypadkowego, nagłego oraz niemożliwego do przewidzenia zdarzenia, polegający na jego stłuczeniu lub pęknięciu, nie spowodowany przez Ubezpieczonego ani przez Użytkownika, powodujący przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie wyświetlacza Urządzenia, wymagający Naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 24) **Użytkownik Urządzenia** – osobę fizyczną upoważnioną przez Ubezpieczonego do korzystania z Urządzenia;
- 25) **Wyświetlacz** – część Urządzenia, na której wyświetlane są informacje (litery, liczby lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
- 26) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia zdarzenie przyszłe i niepewne polegające na Uszkodzeniu wyświetlacza.

1. Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzenia ubezpieczeniowego, zaistniałego w okresie udzielanej Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania Urządzenia wyłącznie przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia.
2. Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego 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 § 5, w przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego zakres ubezpieczenia obejmuje: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia od Ubezpieczonego do Punktu naprawczego, diagnozę, pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego wyświetlacza w Punkcie naprawczym oraz organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia do miejsca w RP wskazanego przez Ubezpieczonego.
4. W zakresie ryzyka **Uszkodzenia wyświetlacza** PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 5, w ciągu **2 dni roboczych** od momentu zgłoszenia Szko dy zgodnie z § 12 – odebranie przez kuriera uszkodzonego Urządzenia celem dostarczenia go do Punktu naprawczego.
5. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminu, o którym mowa w ust. 4, w przypadku gdy:
  - 1) Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia nie wskazał podczas zgłoszenia Szko dy adresu miejsca na terytorium RP, w którym ma nastąpić odbiór Urządzenia celem jego transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) podany podczas zgłoszenia Szko dy przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia adres jest nieprawidłowy;
  - 3) pod wskazanym przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia adresem i w ustalonej godzinie odbioru kurier nie zastał Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
  - 4) zgłoszenie Szko dy nastąpiło w piątek, sobotę, niedzielę lub inny dzień ustawowo wolny od pracy lub dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
  - 5) szkoda została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczonego poza granicami RP.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest Urządzenie stanowiące własność Ubezpieczonego i zakupione w Sieci Sprzedaży Cortland, na które została udzielona Gwarancja producenta, w zakresie ryzyka **Uszkodzenia wyświetlacza**.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 1, objęte jest również nowe Urządzenie wydane Ubezpieczonemu w miejsce Urządzenia określonego w Polsce, jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi wymiana Urządzenia na nowe Urządzenie w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, o której mowa w ust. 2, na nowe Urządzenie, nowe Urządzenie jest objęte ochroną ubezpieczeniową od chwili jego wymiany, w miejsce Urządzenia dotychczas objętego ochroną ubezpieczeniową w zakresie, w jakim objęte było ochroną ubezpieczeniową Urządzenie dotychczas objęte ochroną ubezpieczeniową na dzień jego wymiany. W przypadku wymiany Urządzenia, o której mowa w ust. 2, Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować Centrum Pomocy o dokonanej wymianie podając Numer seryjny nowego Urządzenia w terminie 30 dni od dnia dokonania wymiany, natomiast dowód wymiany należy doręczyć w powyższym terminie na adres PZU SA: PZU SA, Zespół Obsługi Bancassurance, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa lub skan takiego dowodu należy doręczyć w powyższym terminie na adres e-mail: cortland@pzu.pl. W przypadku nie poinformowania Centrum Pomocy o wymianie Urządzenia i nie doręczenia dowodu wymiany Urządzenia w sposób i w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu. Informacja odnośnie sposobu zgłoszenia wymiany Urządzenia dostępna jest w salonach firmowych Cortland, na stronie internetowej Cortland ([www.cortland.pl](http://www.cortland.pl)) i na stronie internetowej PZU SA ([www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)).

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 5

1. PZU SA nie odpowiada za Szkody powstałe wskutek:
  - 1) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) 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 spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
  - 4) stanowiące utracone korzyści, w tym utracony zysk lub dochód;
  - 5) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania wyświetlacza w Urządzeniu;
  - 6) powstałe w Urządzeniu zmodyfikowanym w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta;
  - 7) powstałe podczas Dostawy Urządzenia.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Szkody w wyświetlaczu Urządzenia:
  - 1) spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniu oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
  - 2) jeżeli są one związane z naprawą wyświetlacza poza Punktem naprawczym;

- 3) będące następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników termicznych, chemicznych, zalania cieczą, nadmiernego ciśnienia, promieniowania, wibracji, wybuchu lub nieprawidłowej wentylacji;
  - 4) polegające na utracie wartości Urządzenia;
  - 5) polegające na utracie danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub Karty SIM;
  - 6) spowodowane użytkowaniem Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem;
  - 7) wypożyczanego w celach zarobkowych;
  - 8) spowodowane przez insekty i gryzonie;
  - 9) które zostało poddane przeróbkom, przebudowie lub w którym dokonano zmiany Numeru seryjnego Urządzenia, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru seryjnego nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji producenta albo w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy;
  - 10) powstałe podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Urządzenia.
- 4. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte Uszkodzenie wyświetlacza:**
- 1) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
  - 2) polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy wyświetlacza w Urządzeniu;
  - 3) powstałe w wyniku przepięcia prądu;
  - 4) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach, które nie mają wpływu na działanie wyświetlacza: porysowanie, powierzchniowe pęknięcie, wytarcie zewnętrznego lakieru wyświetlacza, uszkodzeniach estetycznych;
  - 5) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
  - 6) polegające na awarii Urządzenia, które mogą być usunięte w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi;
  - 7) powstałe w wyniku niewłaściwego podłączenia Urządzenia do sieci elektrycznej;
  - 8) powstałe w wyniku zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej;
  - 9) powstałe w trakcie instalacji Urządzenia;
  - 10) powstałe w trakcie lub w następstwie naprawy Urządzenia, dokonywanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieuprawniony lub nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia;
  - 11) powstałe w wyniku konserwacji przeprowadzonych niezgodnie ze wskazaniami i zaleceniami producenta;
  - 12) powstałe w wyniku używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta;
  - 13) powstałe w wyniku odzyskania i ponownej instalacji baz danych, plików, oprogramowania w następstwie Szkody;
  - 14) spowodowane stosowaniem niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub środków konserwacyjnych innych niż zalecane przez producenta lub ich stosowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem;
  - 15) powstałe w wyniku wymiany części podlegających zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Urządzenia z objętym ochroną ubezpieczeniową wyświetlaczem.
- 5. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte Szkody w Urządzeniach użytych do popełnienia przestępstwa albo wykroczenia lub w działalności terrorystycznej.**
- 6. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z Naprawą wyświetlacza w Urządzeniu 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.**
- 7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za Szkody powstałe wskutek najechania pojazdem na Urządzenie.**

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.

2. Maksymalna suma ubezpieczenia dla danego Urządzenia wskazana jest w Polisie.
3. Suma ubezpieczenia, o której mowa w ust. 2, ustalona jest na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia.
4. Suma ubezpieczenia, o której mowa w ust. 2, 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 **Uszkodzenia Wyświetlacza** PZU SA naprawi Szkodę w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia przez organizację i pokrycie Kosztów Naprawy Wyświetlacza, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
3. Podstawę ustalenia wysokości Szkody stanowi ekspertyza przygotowana przez Punkt naprawczy. Koszt wykonanej ekspertyzy nie pomniejsza sumy ubezpieczenia.
4. 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 Wyświetlacza.
5. W przypadku, gdy ekspertyza dokonana przez Punkt naprawczy wykaże, że uszkodzenie Urządzenia wykracza poza zakres lub sumę ubezpieczenia udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, Punkt naprawczy lub Centrum Pomocy skontaktuje się z Ubezpieczonym, w celu ustalania dalszego postępowania oraz niezobowiązująco poinformuje o możliwości dokonania odpłatnej naprawy lub odpłatnej wymiany na Urządzenie nowe. Zasady rozliczeń zostaną ustalone pomiędzy Punktem naprawczym oraz Ubezpieczonym.
6. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wyrazi zgody na pokrycie kosztów naprawy w części przekraczającej sumę ubezpieczenia, PZU SA jest wolne od odpowiedzialności za szkodę i zwraca nienaprawione Urządzenie Ubezpieczonemu oraz wypłaca Ubezpieczonemu kwotę w wysokości sumy ubezpieczenia zgodnej z OWU.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 8

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Cortland, która wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Ubezpieczającego i przedstawiciela Cortland albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
2. Cortland udostępnia Ubezpieczającemu OWU i dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, przed zawarciem umowy ubezpieczenia. OWU i dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym jest również udostępniany na stronie internetowej Cortland ([www.cortland.pl](http://www.cortland.pl)) oraz w salonach firmowych Cortland.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć Ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą Ubezpieczonego na innym trwałym nośniku. OWU powinny być doręczone Ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową. Przekazanie OWU na trwałym nośniku wymaga uprzedniej zgody Ubezpieczonego. Na żądanie PZU SA Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
4. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.

5. Umowa ubezpieczenia zawierana jest:
  - 1) w przypadku zakupu Urządzenia w salonach firmowych Cortland – w dniu zakupu przez Klienta tego Urządzenia;
  - 2) w przypadku zakupu Urządzenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość – najpóźniej w ciągu 7 dni od dnia zakupu Urządzenia.
6. PZU SA po zawarciu umowy ubezpieczenia przekazuje Ubezpieczającemu Polisé wraz z OWU i dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.
7. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość następuje po tym, jak Ubezpieczający:
  - 1) zapozna się z Regulaminem i go zaakceptuje;
  - 2) zaakceptuje OWU;
  - 3) złoży wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
8. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej. Zapłata składki następuje w sposób i w terminie, o których mowa w § 10 ust. 3 i 4.
9. Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU, w zakresie w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
10. Jeśli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od tej umowy, składając oświadczenie w tym zakresie:
  - 1) w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest konsumentem;
  - 2) w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest przedsiębiorcą.

Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU SA nie poinformowało ubezpieczającego, który jest konsumentem, o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ten ubezpieczający dowiedział się o tym prawie.
11. Jeśli ubezpieczający, który jest konsumentem, zawrze umowę ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, termin w ciągu którego może on odstąpić od tej umowy, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia, w którym PZU SA poinformowało go o zawarciu tej umowy ubezpieczenia lub jeśli jest to termin późniejszy – od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość. Termin jest zachowany, jeśli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia zostało wysłane.
12. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 10–11, 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.
13. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
14. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytuje w formularzu oferty (wniosku) albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
15. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zawiadomić PZU SA o zmianie okoliczności wymienionych w ust. 14 niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
16. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązków określone w ust. 14 i 15 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
17. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 14–16, nie zostały podane do jego

wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 14–16 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że Zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

## OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 9

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest odrębnie dla każdego Urządzenia, na okres odpowiadający okresowi odpowiedzialności PZU SA.
2. Okres odpowiedzialności PZU SA z tytułu ubezpieczenia Wyświetlacza wynosi 12 miesięcy. Okres ubezpieczenia wskazywany jest w Polisie.
3. Odpowiedzialność PZU SA:
  - 1) dla ryzyka **Uszkodzenia wyświetlacza** – w przypadku sprzedaży w salonach firmowych Cortland rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 4–5;
  - 2) dla ryzyka **Uszkodzenia wyświetlacza** – w przypadku sprzedaży za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, rozpoczyna się od chwili Dostawy Urządzenia, lecz nie wcześniej niż od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 4–5;
4. W przypadku wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi i objęcia ochroną nowego Urządzenia w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie Urządzenia dotychczas objętego ochroną ubezpieczeniową w zakresie ryzyka Uszkodzenia wyświetlacza wygasa z chwilą wymiany tego Urządzenia na nowe i również z tą chwilą rozpoczyna się odpowiedzialność odnośnie nowego Urządzenia i trwa do końca okresu ubezpieczenia na jaki zostało ubezpieczone Urządzenie dotychczas objęte ochroną ubezpieczeniową, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego Urządzenia:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia, na jaki zawarto umowę ubezpieczenia;
  - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 10 i 11);
  - 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 12);
  - 4) z dniem jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego;
  - 5) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku realizacji świadczeń objętych ubezpieczeniem;
  - 6) w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 3;
  - 7) z dniem przeniesienia własności Urządzenia na inną osobę, chyba że wraz z przeniesieniem własności Urządzenia na nabywcę zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 16.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 10

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej PZU SA ustala według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest w zależności od rodzaju Urządzenia.
3. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo przy zawarciu umowy ubezpieczenia, w wysokości określonej w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Składka ubezpieczeniowa płatna jest za pośrednictwem Cortland w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej:
  - 1) w salonach firmowych Cortland – w formie gotówkowej lub bezgotówkowej, na rachunek bankowy Cortland
  - 2) przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość – w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy Cortland.

Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej w formie bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego Cortland pełną, wymagalną kwotą składki, określoną w umowie ubezpieczenia.

5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
6. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 11

1. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń wynikających z instrukcji producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Szkody.
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 Szkody 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 14 dni roboczych od uzyskania wiadomości o nim.
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 Szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.

## POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

### § 12

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, 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) swoje imię i nazwisko, a w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą – dodatkowo nazwę pod jaką Ubezpieczony wykonuje tę działalność gospodarczą;
  - 2) w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – nazwę firmy Ubezpieczonego;
  - 3) w przypadku gdy zgłaszającym jest Użytkownik Urządzenia – swoje imię i nazwisko oraz dane Ubezpieczonego;
  - 4) swój adres zamieszkania, a w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą – dodatkowo adres miejsca wykonywania tej działalności gospodarczej;
  - 5) w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – adres siedziby Ubezpieczonego;
  - 6) Numer seryjny Urządzenia lub numer Polisy, o ile to możliwe;
  - 7) opis Zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania Szkody;
  - 8) datę powstania Szkody;
  - 9) adres miejsca odbioru uszkodzonego Urządzenia;

- 10) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym.
2. W przypadku Szkód zaistniałych poza granicami RP ubezpieczony ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej Szkodzie niezwłocznie po powrocie z zagranicy oraz podać informacje, o których mowa w ust. 1.
3. Odpowiedzialność za szkody powstałe od momentu odebrania Urządzenia z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego przez kuriera do momentu wydania go Punktowemu naprawczemu ponosi PZU SA, chyba że do Szkody dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego.
4. W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) udostępnić kurierowi Urządzenie, w którym nastąpiło Uszkodzenie wyświetlacza w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) zabezpieczyć odpowiednio Urządzenie, w którym nastąpiło Uszkodzenie wyświetlacza do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
  - 3) wyłączyć wszystkie blokady w Urządzeniu utworzyć kopię zapasową materiałów znajdujących się w Urządzeniu;
  - 4) usunąć pokrowce, etui, folie ochronne;
  - 5) wyjąć z Urządzenia kartę SIM oraz zewnętrzne nośniki pamięci;
  - 6) przedstawić na żądanie dowód zakupu Urządzenia.
5. Punkt naprawczy do Naprawy Urządzenia będzie stosował części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamienne zalecane przez producenta Urządzenia.
6. 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 związane z naprawą lub zakupem nowego Urządzenia, 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, do wysokości sumy ubezpieczenia.

## WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 13

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o którym mowa w § 12 ust. 6, albo organizuje i pokrywa koszty świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3 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 i wysokości kosztów do zwrotu albo organizacji i pokrycia kosztów świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3, okazało się niemożliwe, zwrot kosztów albo organizacja i pokrycie kosztów świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3, powinien nastąpić w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia PZU SA powinien spełnić 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 odszkodowania lub świadczenia lub 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 odszkodowania lub świadczenia 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 wypłaci odszkodowania lub nie dokona zwrotu kosztów lub nie zorganizuje i nie pokryje kosztów świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3, 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 odszkodowania lub bezspornej części kosztów;
  - 3) jeżeli odszkodowanie lub zwrot kosztów nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu lub nie przysługuje organizacja i pokrycie kosztów świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3, 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 uzasadniające całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub zwrotu kosztów lub odmowę organizacji i pokrycia kosztów świadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3, 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 odszkodowania 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 odszkodowania lub 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, o którym mowa w § 12 ust. 6, lub wypłaty odszkodowania, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko Osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zwróconych kosztów lub do wysokości wypłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część Szkoły, 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 całości lub w części 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.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 16

1. W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga zgody PZU SA.
2. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą PZU SA umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki ubezpieczeniowej przypadającej za czas do chwili przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.
3. Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Postanowień ust. 1–3 nie stosuje się przy przenoszeniu wierzycelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie ubezpieczenia Zdarzenia ubezpieczeniowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 17

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
  - 1) na piśmie – osobiście albo wysłane 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) na piśmie – wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
  - 3) w formie 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;
  - 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na 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,
  - 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, z tym, że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta;
  - 2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt. 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej 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 ubezpieczenia zawartej drogą elektroniczną, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania 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 SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.