

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA TWOJA OCHRONA DLA POSIADACZY RACHUNKÓW BANKU PEKAO S.A.



ustalone uchwałą nr UZ/115/2021 Zarządu PZU SA z dnia 18 maja 2021 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/92/2024 Zarządu PZU SA z dnia 18 kwietnia 2024 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	Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 5, § 2, § 17, § 19 ust. 3 i 4, § 20, § 22, § 23 ust. 1, 2, 4 i 5, § 24, § 25, § 26 Ubezpieczenie zakupów przez Internet: § 3, § 5 Ubezpieczenie rzeczy osobistych i ubezpieczenie assistance – usługi informacyjne: § 6, § 7, § 9 Ubezpieczenie Pomoc w domu: § 10, § 11, § 13 Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym: § 14, § 16
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 5, § 2, § 17 ust. 12–14, § 19 ust. 3 i 4, § 20, § 21, § 23 ust. 3 i 5, § 26 ust. 3 Ubezpieczenie zakupów przez Internet: § 3, § 4, § 5

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia Twoja Ochrona dla posiadaczy rachunków Banku Pekao S.A. (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia Twoja Ochrona dla posiadaczy rachunków Banku Pekao S.A., zwanej dalej „umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwanym dalej „PZU SA” a Bankiem Polska Kasa Opieki Spółką Akcyjną, zwanym dalej „Bankiem” lub „Ubezpieczającym”.
- Na podstawie OWU i w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia spośród wariantów wskazanych poniżej, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie:
 - w wariantcie Platynowym:
 - ubezpieczenia zakupów przez Internet,
 - ubezpieczenia rzeczy osobistych i ubezpieczenia assistance – usługi informacyjne,
 - ubezpieczenia Pomoc w domu,
 - ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, zwanego dalej „ubezpieczeniem OC”;
 - w wariantcie Złotym:
 - ubezpieczenia zakupów przez Internet,

- ubezpieczenia rzeczy osobistych i ubezpieczenia assistance – usługi informacyjne,
 - ubezpieczenia Pomoc w domu;
- w wariantcie Standard:
 - ubezpieczenia zakupów przez Internet,
 - ubezpieczenia rzeczy osobistych i ubezpieczenia assistance – usługi informacyjne.
 - 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.
 - Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
 - W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu, w celu wprowadzenia chaosu,

- zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 2) **amatorskie uprawianie sportu** – uprawianie sportu rekreacyjnie, jako formy wypoczynku lub celem utrzymania lub regeneracji sił witalnych;
 - 3) **awaria drzwi zewnętrznych** – nagłe i niezależne od woli Ubezpieczonego:
 - a) zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku,
 - b) zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do miejsca ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - c) zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz miejsca ubezpieczenia a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca ubezpieczenia;
 - 4) **awaria:**
 - a) **instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania,
 - b) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
 - 5) **awaria sprzętu RTV, AGD lub PC** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie sprzętu RTV, AGD lub PC, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
 - 6) **awaria urządzenia grzewczego (gazowego)** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie urządzenia grzewczego (gazowego), uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
 - 7) **Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółkę Akcyjną;
 - 8) **bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu, włącznie z wyłącznikami różnicowoprądowymi;
 - 9) **biżuteria:**
 - a) przedmioty osobistego użytku przeznaczone do ozdoby ciała lub stroju człowieka, do wykonania których użyto metali szlachetnych lub półszlachetnych, kamieni szlachetnych lub półszlachetnych,
 - b) okulary, zegarki na rękę;
 - 10) **BLIK** – system płatności mobilnej przy użyciu kodu tworzonego w aplikacji mobilnej Banku;
 - 11) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
 - 12) **budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
 - 13) **Centrum Pomocy** – centrum działające na rzecz PZU SA, świadczące usługi assistance określone w OWU w ramach ubezpieczenia assistance – usługi informacyjne oraz ubezpieczenia Pomoc w domu, do którego należy zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego w celu uzyskania pomocy; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu; informacja o numerach telefonów Centrum Pomocy dostępna jest w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku;
 - 14) **czynności życia prywatnego** – czynności dotyczące sfery prywatnej, niezwiązane z aktywnością zawodową i pozostające bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, pracą zarobkową, praktyczną nauką zawodu poza siedzibą szkoły; za czynności życia prywatnego nie uważa się wykonywania działalności gospodarczej, wolnego zawodu, pełnienia funkcji, w tym funkcji honorowych w związkach, zrzeszeniach, organizacjach społecznych lub politycznych oraz pracy w charakterze wolontariusza;
 - 15) **dym i sadza** – zawieszinę cząsteczek będącą bezpośrednim skutkiem:
 - a) 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,
 - b) ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;
- 16) **dzieła sztuki** – przedmioty, ich części, zespoły, kolekcje, skatalogowane zbiory, które mają wartość kolekcjonerską, zabytkową, artystyczną lub są świadectwem minionej epoki lub zdarzenia:
 - a) oryginalne dzieła plastyczne: obrazy, rzeźby, grafiki,
 - b) oryginalne dzieła rzemiosła artystycznego i sztuki użytkowej,
 - c) wytwory sztuki ludowej i rękodzieła,
 - d) rękopisy, książki i inne materiały bibliofilskie,
 - e) numizmaty lub pamiątki historyczne (przedmioty z epoki, które upamiętniają wydarzenia historyczne czy działalność wybitnych osób lub instytucji),
 - f) urządzenia, środki transportu oraz maszyny i narzędzia świadczące o kulturze materialnej, charakterystyczne dla dawnych form gospodarki;
 - 17) **eksplozja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników, warunkiem uznania zdarzenia za eksplozję jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za spowodowane eksplozją uważa się też szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
 - 18) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
 - 19) **huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
 - 20) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 13,8 m/s, ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie;
 - 21) **karta** – ważną, aktywną kartę debetową lub kredytową wydaną przez Bank;
 - 22) **kradzież** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia;
 - 23) **kradzież z włamaniem** – kradzież dokonana z zamkniętego budynku lub 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;
 - 24) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
 - 25) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
 - 26) **lokaut** – zamknięcie przedsiębiorstwa i zwolnienie pracowników w celu zmuszenia ich do przyjęcia gorszych warunków pracy;
 - 27) **miejsce ubezpieczenia** – budynek albo lokal mieszkalny znajdujący się pod adresem wskazanym przez Ubezpieczonego; może być wskazane tylko jedno miejsce ubezpieczenia znajdujące się na terytorium RP;
 - 28) **ogień** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - 29) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu, powodującą zalanie miejsca ubezpieczenia;
 - 30) **osoba bliska** – małżonka, konkubenta, konkubinę, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, pasierba, teścią, teściową, zięcia, synową, opiekunobionego, przysposabiającego, pozostającego pod opieką lub przyjętego na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego i opiekuńczego;
 - 31) **osoba trzecia** – każdą osobą niebędącą Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
 - 32) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
 - 33) **porun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w miejscu ubezpieczenia;
 - 34) **pojazd mechaniczny** – pojazd samochodowy (w tym motocykl, quad), ciągnik rolniczy, motorower, przyczepę, pojazd

- wolnobieżny, określone w przepisach ustawy Prawo o ruchu drogowym;
- 35) **pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem mieszkalnym w innym budynku;
- 36) **pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem mieszkalnym w innym budynku;
- 37) **pomoc domowa** – każda osoba, w tym gosposię, ogrodnika, opiekunkę do dzieci, osobę sprawującą opiekę nad osobą niepełnosprawną, osobę sprawującą opiekę nad psem, wykonującą powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym;
- 38) **posiadacz rachunku** – osobę fizyczną będącą klientem detalicznym Banku, zgodnie z kryteriami obowiązującymi w Banku w tym zakresie w dniu przystąpienia do umowy ubezpieczenia, która w dokumentacji Banku figuruje jako posiadacz lub współposiadacz rachunku;
- 39) **powódź** – zalanie terenów wskutek:
- podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,
 - opadu,
 - splawy wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
 - podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
- 40) **psy agresywne** – psy ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego: amerykański pit bull terier, pies z Majorki (Perro de Presa Mallorquin), buldog amerykański, dog argentyński, pies kanaryjski (Perro de Presa Canario), tosa inu, rottweiler, akbash dog, anatolian karabash, moskiewski stróżujący, owczarek kaukaski;
- 41) **przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 42) **rabunek** – zabór mienia dokonany:
- z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności – dla pokonania jej oporu przed wydaniem mienia lub
 - przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do pomieszczenia i zmusił ją do jego otwarczenia lub
 - poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępów wobec osób małoletnich, niedoświadczonych ze względu na podeszły wiek lub nie w pełni sprawnych;
- 43) **rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony przez Bank dla pełnoletnich osób fizycznych;
- 44) **RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- 45) **rzeczy osobiste** – portfel, portmonek, torebkę, telefon, teczkę, dokumenty (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy), karty;
- 46) **sporty wysokiego ryzyka** – aktywność sportową, która wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, często zagrożenia życia:
- sporty motorowe, jazda na quadach,
 - sporty motorowodne, w tym narciarstwo wodne,
 - szybownictwo, baloniarstwo, skoki ze spadochronem, BASE jumping, lotniarstwo, parolotniarstwo, motolotniarstwo, pilotowanie samolotów silnikowych,
 - wspinaczkę wysokogórską, skalną i skałkową, speleologię przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającą użycia takiego sprzętu,
 - rafting (splaw rzeczny) i wszystkie jego odmiany,
 - canyoning (pokonywanie koryta rzeki przy wykorzystaniu następujących technik: wspinaczki, pływania, nurkowania),
 - nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu (scuba diving), nurkowanie na zatrzymanym oddechu (free diving), nurkowanie wrakowe i jaskiniowe,
 - żeglarstwo morskie, śródlądowe, wędkarstwo morskie,
 - surfing, windsurfing, kitesurfing (odmiana surfing), wakeboarding,
 - jazdę na nartach zjazdowych lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi,
 - narciarstwo ekstremalne: skialpinizm, zjazdy ekstremalne, freestyle,
 - jazdę na skuterach śnieżnych i innych pojazdach czy urządzeniach (airboarding – zjazd na śnieżnej poduszce powietrznej, snake gliss – zjazd na sankach gąsienicowych, snowtrikke – zjazd na śnieżnej hulajnodze),
- icesurfing (żeglarstwo lodowe),
 - snowboarding ekstremalny: freeride, snowboarding wysokogórski, snowboarding prędkościowy, skoki i ewolucje snowboardowe, snowkite (deska lub narty i żagiel), snowcross, boardercross (zjazd na torze z przeszkodami), snowscooting (zjeżdżanie na maszynie będącej połączeniem snowboardu, BMX-a i skutera),
 - skoki na gumowej linie (bungee jumping),
 - sztuki walki i sporty obronne,
 - jeździectwo,
 - maratony,
 - kolarstwo górskie, downhill (jazda rowerem na czas po stromych, naturalnych stokach),
 - parkour – pokonywanie przeszkód stojących na drodze w jak najprostszy i najszybszy sposób,
 - udział w polowaniach na zwierzęta z użyciem broni palnej lub pneumatycznej,
 - uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi: pustynia, góry powyżej 2500 m n.p.m. (w tym wyprawy trekkingowe), busz, bieguny i strefy podbiegunowe, dżungla, tereny lodowcowe lub śnieżne, przy czym w przypadku wypraw na tereny lodowcowe lub śnieżne, jeżeli wyprawy te wymagają użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego;
- 47) **sprzęt AGD** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, użytkowane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralkę, pralkę z suszarką, suszarkę pralniczą, zmywarkę, chłodziarkę (lodówkę), zamrażarkę, chłodziarko – zamrażarkę, kuchenkę elektryczną, mikrofalową, płytę indukcyjną, wyciąg, okap, piekarnik, robota kuchennego, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat liczonych od daty produkcji;
- 48) **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, używane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej, urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat liczonych od daty produkcji;
- 49) **sprzęt PC** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, używane przez Ubezpieczonego i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptopa, tablet, notebooka, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat liczonych od daty produkcji;
- 50) **statek powietrzny** – samolot silnikowy, bezsilnikowy lub inny obiekt latający;
- 51) **statek wodny** – każde urządzenie pływające o napędzie mechanicznym wykorzystywane w ruchu wodnym;
- 52) **stopień zużycia technicznego** – wskaźnik zużycia sprzętu RTV, AGD lub PC, który wynika z okresu jego eksploatacji, trwałości zastosowanych materiałów, jakości wykonanych robót instalacyjnych lub elektrycznych, sposobu użytkowania i wykonanych napraw;
- 53) **szkoda** – szkodę na osobie lub szkodę rzeczową;
- 54) **szkoda rzeczowa** – szkodę powstałą wskutek utraty, w tym kradzieży lub rabunku, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy; w ubezpieczeniu OC szkoda rzeczowa obejmuje także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
- 55) **szkoda na osobie** – w ubezpieczeniu OC – szkodę powstałą wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 56) **suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna** – kwotę stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU SA;
- 57) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lód, oddziałujący swoim ciężarem bezpośrednio na miejsce ubezpieczenia albo mogące spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na miejsce ubezpieczenia – powodując uszkodzenie lub zniszczenie miejsca ubezpieczenia;
- 58) **telefon** – telefon komórkowy, w tym smartfon, wraz z dodatkowymi oryginalnymi akcesoriami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z tym telefonem, takimi jak: bateria, ładowarka, zestaw słuchawkowy, karta pamięci;

- 59) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 60) **Ubezpieczający** – Bank;
- 61) **Ubezpieczony:**
- w ubezpieczeniu zakupów przez Internet, ubezpieczeniu rzeczy osobistych i ubezpieczeniu assistance – usługi informacyjne oraz w ubezpieczeniu Pomoc w domu – posiadacz rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia,
 - w ubezpieczeniu OC – posiadacz rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, oraz osobę bliską posiadacza rachunku i pomoc domową, na rachunek których została zawarta umowa ubezpieczenia, zgodnie z postanowieniami OWU dotyczącymi ubezpieczenia OC;
- 62) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w miejsce ubezpieczenia przez pojazd drogowy lub szynowy, jego części lub przewożonego w nim ładunku, nie należący do Ubezpieczonego i nie będący pod jego kontrolą;
- 63) **umowa o rachunek** – umowę zawartą przez Bank i posiadacza rachunku, regulującą zasady korzystania z rachunku;
- 64) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 65) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na miejsce ubezpieczenia; przez maszty należy rozumieć również słupy energetyczne, kominy wolnostojące, latarnie;
- 66) **urządzenia grzewcze (gazowe)** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia urządzenia zasilane paliwem gazowym: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenkę gazową, kuchenkę gazowo-elektryczną, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat liczonych od daty produkcji;
- 67) **wartość nowa** – wartość, która odpowiada kosztom przywrócenia sprzętu RTV, AGD lub PC do stanu nowego lecz nie ulepszonego oraz wartość, która odpowiada kosztom naprawy lub nabycia (wytworzenia) nowego sprzętu RTV, AGD lub PC tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu oraz o tych samych lub najbardziej zbliżonych parametrach, przy uwzględnieniu średnich cen występujących na terenie, na którym zaszło zdarzenie ubezpieczeniowe;
- 68) **wartość rzeczowista** – wartość nową pomniejszoną o wartość stanowiącą iloczyn stopnia zużycia technicznego i wartości nowej;
- 69) **wewnętrzna instalacja elektryczna** – znajdujący się w miejscu ubezpieczenia układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego – rozpoczynający się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończący się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;
- 70) **wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach lub imprezach sportowych lub obozach kondycyjnych lub szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu;
- 71) **zalanie** – bezpośrednie działanie pary, wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie;
- 72) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych, pustych przestrzeni w gruncie;
- 73) **zdarzenie losowe** – ogień, piorun, powódź, śnieg i lód, zalanie, opad, grad, huragan, eksplozję, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, lawinę, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;
- 74) **zdarzenie ubezpieczeniowe:**
- w ubezpieczeniu zakupów przez Internet – niedostarczenie towaru lub dostarczenie towaru wadliwego lub dostarczenie towaru niezgodnego z zamówieniem,
 - w ubezpieczeniu rzeczy osobistych i ubezpieczeniu assistance – usługi informacyjne – rabunek lub kradzież rzeczy osobistych Ubezpieczonego,
 - w ubezpieczeniu Pomoc w domu – awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarię wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarię urządzenia grzewczego (gazowego), zdarzenie losowe, przepięcie, dewastację, kradzież z włamaniem, awarię sprzętu RTV, AGD lub PC,
 - w ubezpieczeniu OC – działanie lub zaniechanie, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia;
- 75) **zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie lub ryby akwariowe, z wyłączeniem trzymanych w celach hodowlanych lub handlowych.

UBEZPIECZENIE ZAKUPÓW PRZEZ INTERNET

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko niedostarczenia towaru lub dostarczenia towaru wadliwego lub dostarczenia towaru niezgodnego z zamówieniem, zakupionego przez Ubezpieczonego w okresie ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, za który to towar płatność została zrealizowana w formie przelewu za pośrednictwem Internetu, przy użyciu bankowości elektronicznej Banku, w tym mobilnej, lub przy użyciu karty posiadanej przez Ubezpieczonego wydanej przez Bank lub przy użyciu BLIK.
- Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakres ubezpieczenia obejmuje odpowiedzialność PZU SA za niezwrócenie Ubezpieczonemu kosztów zakupu towaru, o którym mowa w ust. 1, w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, gdy Ubezpieczony z tego powodu:
 - skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży tego towaru lub
 - złożył reklamację, która została pozytywnie rozpatrzona przez sprzedawcę tego towaru, albo pomimo złożenia takiej reklamacji nie została ona rozpatrzona z przyczyn leżących po stronie sprzedawcy tego towaru oraz
 - w przypadku niedostarczenia towaru – złożył zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia oszustwa na Policji lub w Prokuraturze.
- Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy tylko towaru wysyłanego z terytorium RP i dostarczanego na terytorium RP.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 4

- PZU SA nie odpowiada za szkody:
 - powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
 - wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
- PZU SA nie odpowiada za szkody gdy:
 - towar został przekazany osobiście przez sprzedawcę bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano zapłaty za towar w miejscu jego dostarczenia;
 - towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;

- 3) Ubezpieczony nieprawidłowo podał sprzedawcy dane miejsca dostawy towaru.
3. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zakupu:
 - 1) towarów niedopuszczonych do obrotu na terytorium RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz towarów nielegalnie wprowadzonych na terytorium RP, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar został wprowadzony na terytorium RP nielegalnie;
 - 2) towarów pochodzących z przestępstw, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
 - 3) pojazdów mechanicznych, statków wodnych i statków powietrznych, oprócz części do tych pojazdów lub statków;
 - 4) towarów w celach handlowych;
 - 5) alkoholi, wyrobów tytoniowych, artykułów spożywczych, produktów konsumpcyjnych innych niż trwałego użytku (przedmioty łatwo psujące się);
 - 6) leków, materiałów medycznych, suplementów diety;
 - 7) żywych roślin, żywych zwierząt;
 - 8) biżuterii, dzieł sztuki;
 - 9) czeków, biletów każdego rodzaju, doładowań telefonów;
 - 10) oprogramowania komputerowego;
 - 11) płatnego dostępu do stron internetowych;
 - 12) danych typu „download”: zdjęcia, filmy, muzyka, książki;
 - 13) towaru za kwotę poniżej 200 zł lub gdy wartość kwoty do zwrotu dla Ubezpieczonego wynosi mniej niż 100 zł.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 5

1. Suma ubezpieczenia wynosi 5 000 zł i ustalona jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w każdym kolejnych dwunastu miesięcznych okresach ubezpieczenia, liczonych począwszy od rozpoczęcia pierwszego z tych dwunastu miesięcznych okresów ubezpieczenia. Suma ubezpieczenia ulega odnawianiu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

UBEZPIECZENIE RZECZY OSOBISTYCH I UBEZPIECZENIE ASSISTANCE – USŁUGI INFORMACYJNE

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Przedmiotem ubezpieczenia są rzeczy osobiste Ubezpieczonego.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 8, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody polegające na utracie przedmiotu ubezpieczenia wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ubezpieczenia na terytorium RP.

§ 7

1. W przypadku, gdy wskutek zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony utraci dokumenty (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy) PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów usług assistance – usług informacyjnych dotyczących procesu:
 - 1) zastrzegania dokumentów;
 - 2) wydania nowych dokumentów w miejsce utraconych.
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest bez limitu odpowiedzialności PZU SA.
3. W celu skorzystania z usługi, o której mowa w ust. 1, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany po zajęciu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) numer pesel Ubezpieczonego;
 - 3) adres miejsca ubezpieczenia.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 8

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:

- 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władze;
 - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
 - 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 4) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. 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 oraz
 - b) pojazd posiadał 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;
 - 2) kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że:
 - a) kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał Ubezpieczony oraz
 - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub jeden zamek wielopunktowy lub jeden zamek mechaniczno-elektroniczny, mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
 - c) 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
 - d) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego lub osób upoważnionych do ich przechowywania.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 9

1. Suma ubezpieczenia wynosi 1000 zł i ustalona jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w każdym kolejnych dwunastu miesięcznych okresach ubezpieczenia, liczonych począwszy od rozpoczęcia pierwszego z tych dwunastu miesięcznych okresów ubezpieczenia. Suma ubezpieczenia ulega odnawianiu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

UBEZPIECZENIE POMOC W DOMU

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 10

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest zorganizowanie oraz pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance, o których mowa w § 11, w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia.
2. W okresie ubezpieczenia Ubezpieczony może dokonać zmiany miejsca ubezpieczenia. Ubezpieczony dokonuje zmiany miejsca ubezpieczenia, za pośrednictwem Ubezpieczającego, w formie pisemnej albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
3. W razie zmiany miejsca ubezpieczenia, usługi assistance, o których mowa w § 11, będą świadczone w nowym miejscu ubezpieczenia od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczony dokonał zmiany miejsca ubezpieczenia w sposób określony w ust. 2.
4. Usługi assistance, o których mowa w § 11, są świadczone na terytorium RP.

§ 11

1. W przypadku awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii urządzenia grzewczego (gazowego), awarii

sprzętu RTV, AGD lub PC lub w przypadku, gdy wskutek zdarzenia losowego, przepięcia, dewastacji, kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone lub uszkodzone, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów:

- 1) interwencji, tj. kosztów dojazdu i robocizny oraz kosztów niezbędnych części i materiałów użytych do naprawy, niżej wymienionych specjalistów:
 - a) ślusarza – w przypadku konieczności wymiany zamków w miejscu ubezpieczenia po kradzieży z włamaniem lub usunięcia awarii drzwi zewnętrznych,
 - b) elektryka – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,
 - c) hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w celu interwencji w miejscu ubezpieczenia mającej zapobiec jego zalaniu albo zwiększeniu już powstałego zalania,
 - d) szklarza – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych,
 - e) technika urządzeń grzewczych (gazowych) – w przypadku awarii urządzenia grzewczego (gazowego),
 - f) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia,
 - g) serwisanta domowych urządzeń elektrycznych – w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD,
 - h) informatyka – w przypadku awarii sprzętu PC;
 - 2) usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców, takich jak: ślusarz, elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych (gazowych), dekarz, serwisant domowych urządzeń elektrycznych, działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
2. Jeśli koszt naprawy sprzętu RTV lub AGD lub PC przekracza wartość rzeczywistą tego sprzętu (nieopłacalność naprawy), PZU SA organizuje i pokrywa wyłącznie koszty transportu sprzętu do i z serwisu lub dojazdu specjalisty do miejsca ubezpieczenia oraz koszt ekspertyzy, która stwierdza nieopłacalność naprawy.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 12

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
 - 1) z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało w związku:
 - 1) z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - 2) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 3) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawiłgoceńcia 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 wskutek zalania z powodu 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 wskutek zalania z powodu opadu poprzez niekonserwowane lub nienależytych 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 nie dopełnienie 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 i 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.
3. Z zakresu odpowiedzialności PZU SA wyłączone są:
- 1) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem: żarówek, świetlówek, halogenów, LED, przedłużaczy, żyrandoli, bezpieczników, zasilaczy, transformatorów i listew zasilających, okablowania niepodłączonego na stałe do sprzętu AGD, sprzętu RTV, sprzętu PC oraz urządzenia grzewczego (gazowego);
 - 2) usługi związane z uszkodzeniem silikonu, baterii wodnych, zatkaniem: zlewu, umywalki, wanny, brodzika;
 - 3) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz 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, energetycznego;
 - 4) usługi świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia;
 - 5) usługi polegającej na konserwacji instalacji, sprzętu AGD, sprzętu RTV, sprzętu PC, urządzenia grzewczego (gazowego);
 - 6) usługi świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego będącego piwnicą;
 - 7) usługi polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 8) usługi świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych balkonowych;
 - 9) uszkodzenia urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego (wodomierza);
 - 10) koszty czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 11) awarie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarie wewnętrznej instalacji elektrycznej, za które odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
 - 12) uszkodzenia o charakterze estetycznym, w tym uszkodzenia obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzenia grzewczego (gazowego), sprzętu AGD, sprzętu RTV, sprzętu PC;
 - 13) uszkodzenia wynikające z niewłaściwego, w tym niezgodnego z instrukcją lub przepisami bezpieczeństwa, użytkowania, przechowywania, konserwacji;
 - 14) uszkodzenia wynikające z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych, baterii;
 - 15) uszkodzenia oprogramowania innego niż system operacyjny zainstalowany na sprzęcie PC;
 - 16) urządzenia objęte gwarancją producenta.
4. Ponadto, w przypadku awarii sprzętu PC z zakresu odpowiedzialności PZU SA wyłączone są usługi:
- 1) związane z uszkodzeniem central telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych;
 - 2) związane z uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją: instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia, zmian konstrukcyjnych;

- 3) związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - 4) związane z normalnym zużyciem następujących elementów: toner, atrament, bateria, czynniki lasera;
 - 5) informatyka w zakresie odzyskiwania danych;
 - 6) związane z awarią sprzętu PC powstałą wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu, tj. niezgodnego z zaleceniami producenta lub dostawcy, użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software'u;
 - 7) wynikające z naturalnego zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją.
5. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 23 nie było możliwe.

LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 13

1. PZU SA pokrywa koszty interwencji specjalisty lub specjalistów, o których mowa w § 11 ust. 1 pkt 1, maksymalnie do kwoty 800 zł w odniesieniu do jednej interwencji i maksymalnie do trzech interwencji, zaistniałych w każdych kolejnych dwunastu miesięcznych okresach ubezpieczenia liczonych począwszy od rozpoczęcia pierwszego z tych dwunastu miesięcznych okresów ubezpieczenia.
2. Limity odpowiedzialności PZU SA, o których mowa w ust. 1, ulegają odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia.

UBEZPIECZENIE OC W ŻYCIU PRYWATNYM

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 14

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest on zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna osoby bliskiej posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest ona zobowiązana do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
3. Ponadto przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna pomocy domowej wobec osób trzecich za szkody na osobie lub szkody rzeczowe będące następstwem czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) wyrządzone podczas wykonywania powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym na rzecz posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, lub osoby bliskiej posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym.
4. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 15, ochroną ubezpieczeniową objęte są w szczególności szkody wyrządzone:
 - 1) wskutek posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wodno-kanalizacyjnymi;
 - 2) wskutek posiadania lub używania ruchomości, w tym urządzeń gospodarstwa domowego, roweru, wózka inwalidzkiego;
 - 3) przez posiadane zwierzęta domowe;
 - 4) wskutek amatorskiego uprawiania sportu.
5. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej osób, o których mowa w ust. 1-3.
6. Warunkiem odpowiedzialności PZU SA jest zajęcie zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia oraz zgłoszenie roszczenia z tego tytułu przed upływem terminu przedawnienia.
7. Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody będące następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego, które zaszły na terytorium RP.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 15

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) wyrządzone przez posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, osobie bliskiej tego posiadacza rachunku, pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) wyrządzone przez Ubezpieczonego pomocy domowej podczas wykonywania przez nią powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
 - 4) wyrządzone przez pomoc domową Ubezpieczonego wskutek czynności nie mieszczących się w zakresie obowiązków wynikających z zawartej z nią umowy o pracę albo umowy cywilno-prawnej;
 - 5) wyrządzone 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 zajęcie zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 6) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż zwierzęta domowe, z wyłączeniem szkód wyrządzonych wskutek posiadania pasieki do 5 uli;
 - 7) wyrządzone przez psy agresywne;
 - 8) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportów lub wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
 - 9) wynikłe z przeniesienia chorób zakaźnych i zakażeń;
 - 10) wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków;
 - 11) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, papierów wartościowych, bonów towarowych oraz innych substytutów pieniądza, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, dokumentów, nośników danych oraz zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, a także przedmiotów o charakterze zabytkowym, archiwalnym lub unikatowym;
 - 12) powstałe wskutek powolnego działania czynnika termicznego, chemicznego, biologicznego;
 - 13) związane z naruszeniem dóbr osobistych innych niż objęte zakresem szkody na osobie;
 - 14) związane z naruszeniem praw własności intelektualnej;
 - 15) związane z dostępem lub korzystaniem z Internetu;
 - 16) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniach;
 - 17) powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony, korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy;
 - 18) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej oraz amunicji do tej broni;
 - 19) wyrządzone w związku z posiadaniem, kierowaniem lub używaniem pojazdów mechanicznych nie podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych;
 - 20) powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków lub niepokoїв społecznych;
 - 21) powstałe w wyniku udziału Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
 - 22) powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 23) wyrządzone w związku z posiadaniem lub używaniem jednostek pływających;
 - 24) których wartość nie przekracza 100 zł.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar pieniężnych, kar umownych, grzywn sądowych i administracyjnych, zadatków, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy, podatków, należności publicznoprawnych i opłat manipulacyjnych, do zapłacenia których jest zobowiązany Ubezpieczony.
3. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje odpowiedzialności cywilnej będącej przedmiotem ubezpieczeń obowiązkowych, o których mowa w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

SUMA GWARANCYJNA

§ 16

1. Suma gwarancyjna wynosi 10 000 zł i ustalona jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w każdym kolejnych dwunastu miesięcznych okresach ubezpieczenia, liczonych począwszy od rozpoczęcia pierwszego z tych dwunastu miesięcznych okresów ubezpieczenia. Suma gwarancyjna ulega odnawianiu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia.
2. Każdorazowa wypłata odszkodowania lub kosztów, o których mowa w ust. 3, powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.
3. W ramach sumy gwarancyjnej, o której mowa w ust. 1, PZU SA zobowiązany jest do pokrycia następujących kosztów obrony w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi:
 - 1) niezbędnych kosztów sądowej obrony przed roszczeniem poszkodowanego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia w sporze prowadzonym w porozumieniu z PZU SA;
 - 2) niezbędnych kosztów sądowej obrony w postępowaniu karnym, jeśli toczące się postępowanie ma związek z ustaleniem odpowiedzialności, jeżeli PZU SA zażądał powołania obrony lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów;
 - 3) kosztów postępowań sądowych, w tym mediacji lub postępowania pojednawczego, oraz kosztów opłat administracyjnych, jeżeli PZU SA wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów.

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY UBEZPIECZENIA OKRES UBEZPIECZENIA

§ 17

1. Do umowy ubezpieczenia może przystąpić tylko jeden posiadacz rachunku.
2. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia następuje z dniem złożenia Ubezpieczającemu oświadczenia o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia. Posiadacz rachunku przystępuje do wybranego wariantu ubezpieczenia, o którym mowa w § 1 ust. 2. Możliwa jest zmiana wariantu ubezpieczenia jednak nie częściej niż raz na 6 miesięcy licząc od:
 - 1) daty rozpoczęcia okresu ubezpieczenia, o której mowa odpowiednio w ust. 8 lub 9,
 - 2) daty obowiązywania nowego wariantu ubezpieczenia, o której mowa odpowiednio w ust. 11.
3. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia może nastąpić w formie pisemnej albo przy wykorzystaniu określonych przez Ubezpieczającego środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
4. Przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia w formie pisemnej Ubezpieczający przekazuje posiadaczowi rachunku OWU oraz ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym w wersji papierowej lub – jeśli osoba ta wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku.
5. W przypadku przystąpienia do umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia udostępnia posiadaczowi rachunku OWU oraz ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym na trwałym nośniku.
6. W przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej ponowne przystąpienie do umowy ubezpieczenia możliwe jest po upływie 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej wskutek złożenia oświadczenia o rezygnacji przez tego Ubezpieczonego.
7. Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega przedłużeniu na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiocom kalendarzowym bez składania odrębnych oświadczeń woli.
8. W przypadku przystąpienia do umowy ubezpieczenia do 25-tego dnia miesiąca kalendarzowego, okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym nastąpiło przystąpienie do umowy ubezpieczenia.
9. W przypadku przystąpienia do umowy ubezpieczenia po 25-tym dniu miesiąca kalendarzowego, okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym nastąpiło przystąpienie do umowy ubezpieczenia.

10. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje, za pośrednictwem Ubezpieczającego, w formie pisemnej albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym:
 - 1) do 25-go dnia miesiąca kalendarzowego – ochrona ubezpieczeniowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym złożone zostało to oświadczenie;
 - 2) po 25-tym dniu miesiąca kalendarzowego – ochrona ubezpieczeniowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym złożone zostało to oświadczenie.
11. Zmiany wariantu ubezpieczenia posiadacz rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia dokonuje, za pośrednictwem Ubezpieczającego, w formie pisemnej albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym:
 - 1) do 25-tego dnia miesiąca kalendarzowego, nowy wariant ubezpieczenia obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym złożone zostało to oświadczenie;
 - 2) po 25-tym dniu miesiąca kalendarzowego, nowy wariant ubezpieczenia obowiązuje od pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym złożone zostało to oświadczenie.
12. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia oraz w stosunku do Ubezpieczonego, o którym mowa w § 14 ust. 2 i 3:
 - 1) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 2) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy ubezpieczenia.
13. Ponadto ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia oraz w stosunku do Ubezpieczonego, o którym mowa w § 14 ust. 2 i 3:
 - 1) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy o rachunek zawartej z tym posiadaczem rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia;
 - 2) w przypadku złożenia przez tego posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z ust. 10;
 - 3) z dniem śmierci tego posiadacza rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia;
 - 4) w zakresie danego ubezpieczenia – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej, z zastrzeżeniem ust. 15.
14. Ponadto, ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do Ubezpieczonego, o którym mowa w § 14 ust. 2 i 3:
 - 1) w przypadku złożenia przez tego Ubezpieczonego oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z ust. 10;
 - 2) z dniem śmierci tego Ubezpieczonego.
15. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w zakresie danego ubezpieczenia z powodu wyczerpania sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej (ust. 13 pkt 4), ponowne objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową w zakresie tego ubezpieczenia następuje z dniem odnowienia sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej, o którym mowa w § 5 ust. 1, § 9 ust. 1 oraz § 16 ust. 1.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 18

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od:
 - 1) liczby rachunków zgłoszonych do ubezpieczenia;
 - 2) wariantu ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej przez Ubezpieczającego.
5. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ŚWIADCZENIA W UBEZPIECZENIU ZAKUPÓW PRZEZ INTERNET, UBEZPIECZENIU RZECZY OSOBISTYCH I UBEZPIECZENIU OC W ŻYCIU PRYWATNYM

§ 19

1. PZU SA wypłaca świadczenie w terminie 30 dni licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. Ustalenie zasadności i wysokości świadczenia następuje na podstawie dokumentacji określonej w OWU.
4. PZU SA wypłaca świadczenia do wysokości sum ubezpieczenia bądź sum gwarancyjnych określonych w OWU.

§ 20

1. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości świadczenia następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 22 ust. 1 pkt 2.
2. W przypadku kradzieży lub rabunku rzeczy osobistych Ubezpieczonego, wysokość świadczenia równa jest wartości utraconych rzeczy z dnia ich zakupu lub kosztowi wydania nowych kart lub dokumentów (paszportu, dowodu osobistego, prawa jazdy).
3. W przypadku braku możliwości udokumentowania wartości rzeczy osobistych Ubezpieczonego: portfela, portmonetki, torebki, telefonu, teczki, PZU SA określa wysokość świadczenia według średniej wartości przedmiotu tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, przy uwzględnieniu średnich cen występujących na terenie, na którym zaszło zdarzenie ubezpieczeniowe.
4. W przypadku ubezpieczenia zakupów przez Internet wartość świadczenia jest równa kwocie zakupu towaru, a w razie gdy Ubezpieczony poniósł dodatkowo koszty dostawy towaru – powiększona o te koszty.
5. W przypadku dostarczenia Ubezpieczonemu towaru wadliwego, który pozostaje własnością Ubezpieczonego, wartość świadczenia odpowiada:
 - 1) gdy towar podlega naprawie – kosztowi naprawy towaru albo
 - 2) gdy towar nie może być naprawiony – kwocie różnicy wynikającej z ceny towaru zapłaconej przez Ubezpieczonego i wartości towaru wadliwego albo
 - 3) w razie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji – kwocie do zwrotu uzgodnionej pomiędzy Ubezpieczonym i sprzedawcą.
6. PZU SA wypłaca należne świadczenie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
7. Świadczenie jest wypłacane w złotych.

§ 21

W ubezpieczeniu OC, jeżeli tytułem odszkodowania przysługują poszkodowanemu zarówno świadczenia jednorazowe jak i renty, PZU SA zaspokaja je z obowiązującej sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:

- 1) świadczenie jednorazowe;
- 2) renty czasowe;
- 3) renty dożywotnie.

ZASADY ZGŁASZANIA ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

§ 22

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 2) dostarczyć PZU SA wniosek o wypłatę świadczenia zawierający opis przebiegu zdarzenia ubezpieczeniowego oraz następujące dokumenty:
 - a) w ubezpieczeniu zakupów przez Internet:
 - dokument potwierdzający zamówienie towaru,
 - potwierdzenie dokonania transakcji z systemu Banku,
 - potwierdzenie skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży towaru – jeśli dotyczy,

- a) dokumentację potwierdzającą podjęte przez Ubezpieczonego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedawcy – jeśli dotyczy,
- dokument potwierdzający koszt naprawy wadliwego towaru lub potwierdzający wartość towaru wadliwego,
- kopię zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa złożonego na Policji lub w Prokuraturze – jeśli dotyczy,
- b) w ubezpieczeniu rzeczy osobistych:
 - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję,
 - dokumenty potwierdzające poniesione przez Ubezpieczonego koszty zakupu rzeczy osobistych Ubezpieczonego: portfela, portmonetki, torebki, telefonu, teczki, lub
 - koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów: paszportu, dowodu osobistego, prawa jazdy, lub
 - koszty wydania przez Bank nowych kart,
- c) w ubezpieczeniu OC – udostępnić, na wniosek PZU SA, dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę świadczenia.

2. PZU SA ma prawo zażądać dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia wysokości roszczenia, poza dokumentami wymienionymi w ust. 1.
3. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2, jest konieczne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.
4. Wniosek o wypłatę świadczenia wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 1 i 2, należy przekazać do PZU SA na adres udostępniony przez Bank.
5. PZU SA zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez Ubezpieczonego oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

§ 23

1. W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 11, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) numer PESEL Ubezpieczonego;
 - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
 - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób określony w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance, o których mowa w § 11, zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe, powiadomić telefonicznie Centrum Pomocy o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie, o którym mowa w ust. 2, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU SA 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 rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności PZU SA.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 24

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany do przekazywania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe i uzyskać informację o ubezpieczeniu.

3. W przypadku przystąpienia do umowy ubezpieczenia w wariantcie Platynowym, posiadacz rachunku, który przystąpił do umowy ubezpieczenia, jest zobowiązany do przekazania OWU oraz ustandaryzowanego dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym pozostałym Ubezpieczonemu.

§ 25

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, na wniosek PZU SA, Ubezpieczający jest zobowiązany:
- 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową wraz z podaniem daty tego objęcia;
 - 3) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 4) udostępnić dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania lub świadczenia.
2. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

§ 26

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU SA pomocy dostarczając informacje i dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
3. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
4. PZU SA jest zobowiązany, odpowiednio w granicach sumy ubezpieczenia bądź sumy gwarancyjnej, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.
5. W ubezpieczeniu OC w razie wystąpienia przez poszkodowanego z roszczeniem o odszkodowanie Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, zawiadomić o tym PZU SA.
6. W przypadku wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w ust. 5, na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu, zawiadomić o tym PZU SA.
7. Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.

OBOWIĄZKI PZU SA

§ 27

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu 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 świadczenia, 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 świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; zawiadomienie o zajściu 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 § 19 ust. 1 i 2 nie wypłaci świadczenia, 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 świadczenia;
- 3) jeżeli świadczenie 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 wypłaty świadczenia oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości świadczenia; 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 świadczenia;
 - 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.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 28

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) ustnie – 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.
11. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.