

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „UBEZPIECZENIE KONSOLI, TABLETÓW I LAPTOPÓW” DLA ABONENTÓW POLKOMTEL SP. Z O.O.

ustalone uchwałą nr UZ/128/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 6 kwietnia 2016 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. 3, § 2, § 3, § 4 ust. 1–4, § 7 ust. 1–3, 5 i 7, § 9, § 11 ust. 1–2, 4–6, § 12 ust. 1–2, 4–7 i 9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 3, § 2, § 4 ust. 2, 5–6, § 5, § 6 ust. 1, 3–4, § 7 ust. 1–6, § 9, § 10 ust. 5, § 11 ust. 3–4 i 7, § 12 ust. 3, § 15 ust. 4–5

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia „Ubezpieczenie Konsoli, Tableków i Laptopów” dla Abonentów Polkomtel Sp. z o.o., zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z osobami fizycznymi będącymi Abonentami Polkomtel Sp. z o.o., zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”.
- W zależności od określonego w OWU wariantu ubezpieczenia, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania** Urządzenia.
- W sprawach nie uregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Abonent** – osoba fizyczna, która zawarła z Polkomtel Sp. z o.o. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, będącą:
 - konsumentem, albo
 - przedsiębiorcą prowadzącym samodzielnie jednoosobową działalność gospodarczą, spełniającym łącznie następujące warunki:
 - dysponuje nie więcej niż 4 Kartami SIM (do 4 Kart SIM na koncie abonenta),
 - nie zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne (brak zaległości na koncie abonenta),
 - zakupił nowe Urządzenie w ramach przedłużenia, zawarcia aneksu lub zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- Administrator** – Digital Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. 17 Stycznia 48, 02-146 Warszawa, któremu PZU SA powierzyło wykonywanie czynności administrowania ubezpieczeniami zawartymi z zastosowaniem OWU oraz procesem likwidacji szkód z tytułu tych ubezpieczeń;
- Awaria** – uniemożliwienie zgodnego z przeznaczeniem użytkowania Urządzenia będącego przedmiotem ubezpieczenia podczas trwania Gwarancji producenta lub po Gwarancji producenta, wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementów lub zespołów Urządzenia, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane działaniem człowieka, działaniem czynnika zewnętrznego oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia;
- Cena Urządzenia poza promocją** – cena Urządzenia określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel Sp. z o.o. w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel Sp. z o.o.;
- Centrum Pomocy** – telefoniczne i e-mailowe centrum obsługi Ubezpieczonych, prowadzone przez PZU SA, Administratora lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA, udzielające informacji o warunkach ubezpieczenia oraz przyjmujące zgłoszenia Szkód;
- Dewastacja** – umyślne zniszczenie lub Uszkodzenie Urządzenia przez osobę trzecią;

- Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota i dzień ustawowo wolny od pracy;
- Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora, udzielona na zakupione Urządzenie;
- Karta SIM** – stanowiąca własność Polkomtel Sp. z o.o. karta z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o.;
- Numer seryjny urządzenia** – (Serial number) – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
- Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Ubezpieczonego wobec Polkomtel Sp. z o.o. z tytułu usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Polkomtel Sp. z o.o. w rachunku telekomunikacyjnym dniach miesiąca kalendarzowego;
- Plus** – sieć telekomunikacyjna w RP, której operatorem jest Polkomtel Sp. z o.o.;
- Osoba trzecia** – każda osoba nie będąca Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Punkt naprawczy** – mający swoją siedzibę na terytorium RP autoryzowany przez producenta lub importera Urządzenia punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki Urządzenia objętego ochroną ubezpieczeniową lub inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy Urządzenia świadczący usługi w uzgodnieniu z PZU SA;
- Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy;
- RP** – Rzeczpospolita Polska;
- Szkoda** – rzeczywista strata Ubezpieczonego powstała wskutek Awarii, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania Urządzenia, z wyłączeniem utraconych korzyści Ubezpieczonego;
- Szkoda całkowita** – Uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wysokość Szkody jest równa lub przekracza wartość odtworzeniową Urządzenia określoną na dzień powstania Szkody lub które nie może z przyczyn technicznych zostać naprawione lub naprawa jest nieekonomiczna lub nie są dostępne konieczne do naprawy części;
- Szkoda częściowa** – Uszkodzenie Urządzenia w takim stopniu, że wysokość Szkody nie przekracza wartości odtworzeniowej Urządzenia określonej na dzień powstania Szkody;
- Ubezpieczający** – podmiot, który zawarł umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Ubezpieczony** – Abonent, na rachunek którego zawarto umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Polkomtel Sp. z o.o., na podstawie której Abonent korzysta ze świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. usług;
- Urządzenie** – Konsola, Tablet lub Laptop wraz z dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z Konsolą, Tabletem lub Laptopem, tj. oryginalną baterią, ładowarką, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu wystawionym przez Polkomtel Sp. z o.o. oraz, którego dane są określone w Polisie;
- Urządzenie nowe** – nowe Urządzenie skonfigurowane zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez PLUS, tej samej marki, posiadające takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego Urządzenia, posiadające

- podobne parametry techniczne, jakie posiadało Urządzenie objęte ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na Urządzenie nowe;
- 26) **Uszkodzenie** – uszkodzenie Urządzenia powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia lub którejkolwiek z jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 27) **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczonego do użytkowania Urządzenia;
- 28) **Wartość odtworzeniowa** – Cena Urządzenia poza promocją będącego bezpośrednim zamiennikiem Urządzenia utraconego lub zniszczonego tj. o takich samych lub podobnych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności (przywrócenie do stanu przed Szkodą bez uwzględniania stopnia zużycia);
- 29) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na ubezpieczone Urządzenie, powodujące jego **Uszkodzenie** wskutek:
- wydostania się w wyniku awarii wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego,
 - cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nim,
 - zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nim,
 - nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nim,
 - zalania wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- 30) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – następujące, niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia zdarzenie przyszłe i niepewne: **Awaria na Gwarancji producenta, Awaria po Gwarancji producenta, Uszkodzenie, Dewastacja lub Zalanie** Urządzenia;
- 31) **Zniszczenie** – całkowite unicestwienie Urządzenia powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia lub którejkolwiek z jego części.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest Urządzenie stanowiące własność Ubezpieczonego i zakupione w sieci dystrybucyjnej telefonii komórkowej Plus, w zakresie ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** tego Urządzenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia określonego w § 4 ust. 3, wybranego przez Ubezpieczającego.
- Z zastrzeżeniem ust. 3, ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 1, objęte jest również Urządzenie nowe wydane Ubezpieczonemu w miejsce Urządzenia określonego w Polisie jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi wymiana Urządzenia na Urządzenie nowe w ramach Gwarancji producenta albo Reklamą albo wymiana Urządzenia na Urządzenie nowe w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej lub Zniszczenia Urządzenia dotychczasowego.
- W przypadku wymiany Urządzenia, o której mowa w ust. 2, Urządzenie nowe jest obejmowane ochroną ubezpieczeniową w miejsce dotychczas ubezpieczonego od dnia jego wymiany. W przypadku wymiany Urządzenia, o której mowa w ust. 2, Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować PZU SA o dokonanej wymianie i podać numer seryjny Urządzenia nowego w terminie 30 dni od dnia dokonania wymiany. W przypadku nie powiadomienia PZU SA o wymianie Urządzenia ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 4

- Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie udzielanej w stosunku do danego Ubezpieczonego ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania Urządzenia wyłącznie przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia.
- Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkody powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP oraz poza jej granicami w okresie pobytu Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia za granicą nie przekraczającego 60 dni.
- Z zastrzeżeniem ust. 6 oraz § 5, i w zależności od wybranego przez Ubezpieczonego wariantu ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - w Wariantcie nr I – „VIP Serwis”** – ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - w Wariantcie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”**:
 - ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - ryzyko **Awarii po Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe;
 - w Wariantcie nr III – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji + Uszkodzenie”**:
 - ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - ryzyko **Awarii po Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia

do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów z naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe,

c) **ryzyko Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Urządzenia w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny, diagnozy, a w przypadku Zniszczenia lub wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe.

- W zakresie ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania**, PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 5, organizację następujących priorytetów naprawy uszkodzonego Urządzenia:
 - w ciągu **24 godzin** od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Szkoły – odebrania przez kuriera uszkodzonego Urządzenia celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - w ciągu **7 dni** od chwili dostarczenia przez kuriera uszkodzonego Urządzenia do Punktu naprawczego:
 - wykonania naprawy uszkodzonego Urządzenia i wydania do wysyłki kurierem lub
 - wydania Urządzenia nowego do wysyłki kurierem.
- PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 4, w przypadku gdy:
 - Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia nie potwierdził podczas zgłoszenia Szkoły adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia;
 - podany podczas zgłoszenia Szkoły przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia adres jest nieprawidłowy;
 - pod wskazany przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia adresem i w ustalonej godzinie odbioru kurier nie zastał Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
 - zgłoszenie Szkoły nastąpiło w piątek albo w dzień ustawowo wolny od pracy;
 - uszkodzone Urządzenie zostało dostarczone przez kuriera do Punktu naprawczego w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
 - Punkt naprawczy stwierdził wystąpienie w Urządzeniu Szkoły całkowitej;
 - Szkoda została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczonego poza granicami RP.
- Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta Karta SIM.
- W przypadku niedotrzymania terminu o którym mowa w ust. 4 pkt 2, niezależnie od przypadków wskazanych w ust. 5, Ubezpieczonemu lub Użytkownikowi Urządzenia przysługuje urządzenie zastępcze do czasu zakończenia naprawy uszkodzonego Urządzenia przez Punkt naprawczy.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

- PZU SA nie odpowiada za Szkoły:
 - powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terrorizmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zrekwirowania mienia przez władzę;
 - powstałe wskutek trzęsienia ziemi.
- PZU SA nie odpowiada także za Szkoły:
 - powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - powstałe wskutek **Uszkodzenia** samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnego **Uszkodzenia** Urządzenia;
 - spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
 - stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód;
 - stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Urządzenia.
- PZU SA nie odpowiada również za Szkoły powstałe wskutek nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również:
 - Szkody spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniu oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
 - Szkody polegające na utracie wartości Urządzenia;
 - Szkody polegające na utracie danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub karty SIM;
 - Szkody w Urządzeniach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem;
 - Szkody w Urządzeniach wypożyczanych w celach zarobkowych;
 - Szkody spowodowane przez insekty i gryzonie;
 - Szkody w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru seryjnego Urządzenia, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru seryjnego Urządzenia nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Reklamą albo realizacji roszczeń z tytułu przepisów o sprzedaży konsumenckiej albo na skutek wykonanej naprawy;
 - Szkody powstałe w czasie naprawy Urządzenia lub podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Urządzenia;
 - koszty związane z wymianą akcesoriów, które nie mogą być używane z Urządzeniem;
 - Uszkodzenia** w Urządzeniach zmodyfikowanych w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta.
- Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte **Uszkodzenie** Urządzenia:
 - spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
 - polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
 - polegające na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Urządzenia lub uszkodzeniach nie wpływających na działanie Urządzenia;

- 4) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
- 5) polegające na Awarii Urządzenia, które mogą być usunięte w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi z wyłączeniem zakresu czynności objętej wariantem ubezpieczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt 1, pkt 2 lit. a i pkt 3 lit. a.
6. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte Szkody w Urządzeniach użytych w działaniach przestępczej lub terrorystycznej.
7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z naprawą czy wymianą Urządzenia poniesionymi 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.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest oddzielnie na każdą z następujących grup ryzyk dotyczących danego Urządzenia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia:
 - 1) grupa I – ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta i Awarii po Gwarancji producenta** Urządzenia;
 - 2) grupa II – ryzyko **Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** Urządzenia.
2. Suma ubezpieczenia dla każdej z grup ryzyk, o których mowa w ust. 1, odpowiada Cenie Urządzenia poza promocją.
3. Suma ubezpieczenia ustalona jest na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danej grupie ryzyk, o których mowa w ust. 1.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

§ 7

1. Naprawienie Szody następuje w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczonego Szody.
2. W przypadku **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** podstawę ustalenia wysokości Szody stanowi ekspertyza przygotowana przez Punkt naprawczy w porozumieniu z PZU SA.
3. Jako wysokość Szody przyjmuje się w zależności od wariantu ubezpieczenia:
 - 1) w przypadku **Szody częściowej** – wysokość niezbędnych kosztów naprawy uszkodzonego Urządzenia z uwzględnieniem kosztów demontażu, montażu, diagnozy, transportu, robocizny, części zamiennych, cła, oraz innych tego typu opłat, nie więcej jednak niż Wartość odtworzeniową Urządzenia;
 - 2) w przypadku **Szody całkowitej** – Wartość odtworzeniową Urządzenia.
4. Przy ustalaniu wysokości Szody nie uwzględnia się kosztów dodatkowych:
 - 1) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szodą;
 - 2) napraw prowizorycznych, chyba że naprawy te stanowią część naprawy końcowej i nie przewyższają kosztu naprawy całkowitej;
 - 3) wynikających ze zmiany lub ulepszenia Urządzenia.
5. W przypadku wystąpienia Szody całkowitej, naprawienie Szody nastąpi przez wymianę Urządzenia uszkodzonego na Urządzenie nowe i w takich sytuacjach naprawienie Szody w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia nastąpi przez wydanie Ubezpieczonemu Urządzenia nowego tej samej marki i modelu co Urządzenie uszkodzone oraz w miarę możliwości w tym samym kolorze jego obudowy, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku braku dostępności Urządzenia nowego tej samej marki i modelu co Urządzenie uszkodzone, naprawienie Szody, o której mowa w ust. 5, może nastąpić przez wydanie Urządzenia nowego innej marki lub modelu o zbliżonych parametrach do Urządzenia utraconego.
7. W przypadku Szody częściowej, naprawa dokonywana jest przez Punkt naprawczy, a koszty naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z Punktem naprawczym.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Polkomtel Sp. z o.o., która wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Abonenta i Polkomtel Sp. z o.o., albo przy wykorzystaniu określonych przez Polkomtel Sp. z o.o. środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Polkomtel Sp. z o.o. udostępnia Abonentowi tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia w placówkach lub na stronach internetowych Polkomtel Sp. z o.o. Tekst OWU jest przekazywany Ubezpieczonemu przez Polkomtel Sp. z o.o. wraz z Polisą.
2. Przedmiotem ubezpieczenia może być jedno albo większa ilość Urządzeń.
3. Abonent może zawrzeć umowę ubezpieczenia w terminie określonym przez Polkomtel Sp. z o.o.:
 - 1) w ciągu 90 dni od dnia zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; albo
 - 2) w ciągu 90 dni od dnia przedłużenia okresu obowiązywania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. W przypadku gdy dotychczasowa Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotycząca ubezpieczonego Urządzenia ulega rozwiązaniu z dniem zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowa ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu w stosunku do Urządzenia, które zostało wydane Ubezpieczonemu w ramach nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach określonych dla wariantu ubezpieczenia wybranego przez Ubezpieczonego dla ubezpieczenia Urządzenia dotychczasowego. W takim przypadku Ubezpieczony otrzyma potwierdzenie przedłużenia umowy ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA nie poinformował Ubezpieczającego o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający dowiedział się o tym prawie.

6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, termin w ciągu którego Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
7. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 5 i 6, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający może w każdym czasie rozwiązać umowę ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W takim przypadku Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
8. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo rozwiązanie umowy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 5–7, nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 9

1. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 6, umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres:
 - 1) 12 albo 24 miesięcy, w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na Urządzenie – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr I – „VIP Serwis”;
 - 2) 24 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 12 miesięcy – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w wariancie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”;
 - 3) 36 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 24 miesiące – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w wariancie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”;
 - 4) 24 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 12 miesięcy – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w wariancie nr III – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji + Uszkodzenie”;
 - 5) 36 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 24 miesiące – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr III – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji + Uszkodzenie”.
2. Odpowiedzialność PZU SA:
 - 1) dla ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi nie więcej niż 12 miesięcy albo 24 miesiące, w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na Urządzenie oraz wygasa z dniem upływu tej gwarancji, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8;
 - 2) dla ryzyka **Awarii po Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wygaśnięcia okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1, i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8;
 - 3) dla ryzyka **Uszkodzenia, Dewastacji i Zalania** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 24 miesiące, gdy na Urządzenie udzielono gwarancji producenta na 12 miesięcy albo wynosi 36 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 24 miesiące oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8.
3. W przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi i objęcia ochroną Urządzenia nowego w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego Urządzenia w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego Urządzenia na Urządzenie nowe, a odpowiedzialność odnośnie Urządzenia nowego:
 - 1) dla ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Urządzenia i wynosi nie więcej niż 12 miesięcy albo 24 miesiące w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na Urządzenie nowe oraz wygasa z dniem upływu Gwarancji producenta, z zastrzeżeniem ust. 8;
 - 2) dla ryzyka **Awarii po Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wygaśnięcia okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1, i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 8;
 - 3) dla ryzyka **Uszkodzenia, Dewastacji i Zalania** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Urządzenia i wygasa z upływem 24 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 12 miesięcy albo wygasa z upływem 36 miesięcy, gdy na Urządzenie udzielono Gwarancji producenta na 24 miesiące, liczone od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia albo z upływem okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 2, w zależności od tego, który z tych okresów upłynie pierwszy, z zastrzeżeniem ust. 8.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, umowa ubezpieczenia ulega przedłużeniu do dnia wygaśnięcia odpowiedzialności określonego w ust. 3.
5. W przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe i objęcia ochroną Urządzenia nowego w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego Urządzenia w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego Urządzenia na Urządzenie nowe, a odpowiedzialność odnośnie Urządzenia nowego w zakresie tych ryzyk rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Urządzenia i trwa do końca okresu ubezpieczenia na jaki zostało ubezpieczone Urządzenie dotychczasowe, z zastrzeżeniem ust. 8.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, umowa ubezpieczenia ulega przedłużeniu do dnia wygaśnięcia odpowiedzialności określonego w ust. 5.
7. W przypadku zbycia przez Abonenta Urządzenia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę Urządzenia jedynie wraz z przeniesieniem na nabywcę praw i obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Urządzenia.
8. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego Urządzenia:
 - 1) z upływem okresu na jaki zawarto Umowę ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 5 i 6);
 - 3) z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Urządzenia;
 - 4) z dniem zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących tego Urządzenia;
 - 5) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 7);
 - 6) z dniem jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego;

- 7) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku wypłaty odszkodowania lub odszkodowań;
- 8) z upływem terminu o wymianie Urządzenia na Urządzenie nowe, o którym mowa w § 3 ust. 3;
- 9) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru Urządzenia (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
- 10) z dniem zbycia Urządzenia bez przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 7;
- 11) z dniem śmierci Ubezpieczonego lub z dniem zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Ubezpieczonego będącego przedsiębiorcą.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 10

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest w wysokości określonej w taryfie składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia i od Ceny Urządzenia poza promocją obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest w ratach miesięcznych, w wysokości i terminach ustalonych w umowie ubezpieczenia.
4. Składka płatna jest przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Polkomtel Sp. z o.o. na rachunek oraz w terminie określonym w fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne wystawionej dla Ubezpieczonego przez Polkomtel Sp. z o.o.
5. W przypadku nie zapłaty przez Ubezpieczającego raty składki w terminie ustalonym w ust. 4, Umowa ubezpieczenia wygasa z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty raty składki, wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 11

1. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia 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 Szkodę powstałą 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 3 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) imię i nazwisko, a w przypadku gdy zgłaszającym jest Użytkownik Urządzenia – swoje nazwisko i imię oraz dane Ubezpieczonego;
 - 2) adres zamieszkania;
 - 3) Numer seryjny Urządzenia lub numer Polisy;
 - 4) opis Zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania Szkody;
 - 5) adres miejsca odbioru uszkodzonego Urządzenia przez kuriera;
 - 6) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się ze zgłaszającym.
2. W przypadku Szkód zaistniałych poza granicami RP Ubezpieczony ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej Szkodzie niezwłocznie po powrocie z zagranicy oraz przedłożyć dokumenty niezbędne do ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego i zasadności roszczenia, o których mowa w ust. 1.
3. Odpowiedzialność z tytułu **Uszkodzenia** Urządzenia od momentu odebrania Urządzenia z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego przez kuriera do momentu wydania go Punktowemu naprawczemu ponosi Administrator, chyba że do **Uszkodzenia** Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego.
4. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Awarii na Gwarancji producenta**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzone Urządzenie do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Urządzenia oraz oryginał książeczki gwarancyjnej Urządzenia, jeżeli producent dołączył książeczkę gwarancyjną do Urządzenia i jest to wymagane podczas procesu naprawy gwarancyjnej.
5. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia i Zalania**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:

- 1) udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
- 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzone Urządzenie do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
- 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Urządzenia.
6. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Dewastacji**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) zawiadomić Policję o Zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
 - 2) udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 3) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzone Urządzenie do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - 4) dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policję, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
 - 5) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Urządzenia.
7. Punkt naprawczy do naprawy Urządzenia będzie stosował części oryginalne a w przypadku ich braku części zamiennie.
8. Podczas naprawy Urządzenia w Punkcie naprawczym, Ubezpieczony ma możliwość śledzenia statusu naprawy Urządzenia poprzez stronę internetową Polkomtel Sp. z o.o. lub telefonicznie, podczas kontaktu z konsultantem Centrum Pomocy.
9. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób, o którym mowa w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty naprawy lub zakupu 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.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 13

1. PZU SA wypłaca odszkodowanie, o którym mowa w § 12 ust. 9, w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym z zachowaniem pozostałych postanowień OWU.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, PZU SA informuje o tym pisemnie osobę lub podmiot występujący z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

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, 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, 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 jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
- 2) jeżeli w terminach określonych w § 13 ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, 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;
- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
 - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
 - b) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania 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; 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;
- 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 wypłaty przez PZU SA odszkodowania, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część Szkody, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.
2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić PZU SA pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za Szkodę, dostarczając informacji oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA zrzekł się roszczenia w części lub w całości przeciwko Osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę, PZU SA może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.
5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, PZU SA może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamację może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.

4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
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 roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo 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.