

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE „HYDRAULIK”

ustalone uchwałą nr UZ/352/2017 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 4 grudnia 2017 r.



Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 5, § 2, § 3, § 4, § 7, § 9 ust. 1–3, 5, 6, § 10, § 11 ust. 1, 3, 4
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 5, § 2, § 3, § 4, § 5, § 7, § 9 ust. 4, § 11 ust. 2 i 4

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia assistance „hydraulik”, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance „hydraulik”, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, a Armaturą Kraków Spółką Akcyjną, zwaną dalej „ARMATURA” lub „Ubezpieczającym”.
- Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
- Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
- 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;
- awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- budynec** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych,

posiadający fundamenty i dach wraz ze stałymi elementami oraz elementami zewnętrznymi;

- 4) **budynek mieszkalny jednorodzinny** – nie służący do prowadzenia działalności gospodarczej, budynek w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, w stadium użytkowania, przeznaczony na cele mieszkalne, w którym nie są wydzielone lokale, tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość lub będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu, w tym również budynek, w którym prowadzona jest działalność gospodarcza lub zawodowa, o ile jego powierzchnia przeznaczona na taką działalność nie przekracza 30% jego powierzchni całkowitej;
- 5) **Centrum Pomocy** – centrum świadczące na rzecz Ubezpieczonego usługi assistance określone w OWU; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, do którego Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego w celu uzyskania pomocy określonej w OWU; informacja o numerach telefonów Centrum Pomocy dostępna jest na stronie internetowej PZU SA oraz udostępniana jest Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego przy przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia;
- 6) **Klient ARMATURA** – osobę fizyczną, będącą konsumentem zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 z późn. zm.), która zakupiła produkt ARMATURA oraz spełniającą warunki uczestnictwa w Programie promocji zgodnie z postanowieniami Regulaminu Programu promocji;
- 7) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w obrębie budynku wyodrębnione pomieszczenie, przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
- 8) **miejsce ubezpieczenia** – położone na terytorium RP: lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny jednorodzinny, służące zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych Ubezpieczonego, znajdujące się pod adresem wskazanym w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia;
- 9) **oświadczenie o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia** – oświadczenie woli Uczestnika Programu promocji o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, w którym wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU;
- 10) **produkt ARMATURA** – produkt z branży sanitarnej lub grzewczej, którego producentem jest ARMATURA, zakupiony w salonie firmowym, w sklepie patronackim lub u dystrybutora, w tym przez Internet w tych punktach sprzedaży;
- 11) **Program promocji** – Program „hydraulik”, którego organizatorem jest Ubezpieczający, mający na celu oferowanie Uczestnikom Programu promocji na terytorium RP określonych w Regulaminie Programu promocji świadczeń, usług, w tym możliwości przystąpienia do Umowy ubezpieczenia;
- 12) **Regulamin Programu promocji** – regulamin wydany przez Ubezpieczającego określający zasady uczestnictwa w Programie promocji oraz dostępne świadczenia, usługi dla Uczestników Programu promocji; Regulamin Programu promocji dostępny jest w salonie firmowym, w sklepie patronackim lub u dystrybutora lub na stronie Internetowej tych punktów sprzedaży;
- 13) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
- 14) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 15) **Ubezpieczony** – Uczestnik Programu promocji, który przystąpił do Umowy ubezpieczenia;
- 16) **Uczestnik Programu promocji** – Klienta ARMATURA, który przystąpił do Programu promocji w sposób określony w Regulaminie Programu promocji;
- 17) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – awarię instalacji.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance, o których mowa w § 4, w razie

zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia.

§ 4

1. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji hydraulika w miejscu ubezpieczenia, tj. kosztów dojazdu, diagnozy, robocizny w zakresie niezbędnym do przywrócenia prawidłowego funkcjonowania uszkodzonego mienia oraz pokrycie kosztów niezbędnych części lub materiałów użytych do naprawy, w zastrzeżeniu ust. 2.
2. PZU SA organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji hydraulika, o których mowa w ust. 1, w okresie ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 400 zł w odniesieniu do jednej interwencji.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 5

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
 - 1) z winy umyślny lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance, o której mowa w § 4 ust. 1, odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślny 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 upadku drzewa w wyniku jego wycięcia lub przycinania przez Ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
 - 4) ze szkodami powstałymi wskutek upadku maszty spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytego konserwowania, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 5) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu:
 - a) 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,
 - b) poprzez niekonserwowane lub nienależyście 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 systematycznego zawilgocenia miejsca ubezpieczenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacja na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - 7) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub osprzętu instalacji 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;
 - 8) zapadaniem się ziemi powstałego w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi;
 - 9) przenikaniem wód podziemnych, chyba że przenikanie to nastąpiło wskutek powodzi, deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4 ustalonym przez IMGW; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMGW wystąpienie deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4 stwierdza się

- na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub w bezpośrednim sąsiedztwie;
- 10) ze szkodami powstałymi wskutek przemazania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych jednorodzinnych;
 - 11) ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 12) z pozostawianiem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Ubezpieczenie nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów usług:
- 1) związanych z uszkodzeniem baterii wodnych, zatkaniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - 2) świadczonych w związku z uszkodzeniami o charakterze estetycznym;
 - 3) świadczonych w związku z uszkodzeniami:
 - a) podziemnych elementów instalacji centralnego ogrzewania podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, wodociągowych,
 - b) o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia;
 - 4) polegających na konserwacji instalacji;
 - 5) wynikających z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych.
4. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług asystan- ce poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 10 nie było możliwe, w zastrzeżeniem § 11.

PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Uczestnik Programu promocji może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej albo przy wykorzystaniu, wskazanych przez Ubezpieczającego, środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Uczestnik Programu promocji może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni licząc od dnia dokonania zakupu produktu ARMATURA w salonie firmowym, w sklepie patronackim lub u dystrybutora, w tym przez Internet w tych punktach sprzedaży.
2. Przed przystąpieniem Uczestnika Programu promocji do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, Ubezpieczający przekazuje Uczestnikowi Programu promocji tekst OWU na piśmie. Przystąpienie do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej następuje poprzez wypełnienie i podpisanie oświadczenia o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia oraz przyjęcie tego oświadczenia przez Ubezpieczającego.
3. W przypadku przystąpienia Uczestnika Programu promocji do Umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozu- miewania się na odległość, Ubezpieczający przekazuje Uczestnikowi Programu promocji tekst OWU przed przystąpieniem przez Uczestnika Programu promocji do Umowy ubezpieczenia, na piśmie lub, za zgodą Uczestnika Programu promocji, na innym trwałym nośniku.

OKRES UBEZPIECZENIA

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 7

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik Programu promocji przystąpił do Umowy ubezpieczenia, pod warunkiem że została opłaconą składka ubezpieczeniowa za tego Ubezpieczonego w terminie ustalonym w Umowie ubezpieczenia.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi 12 miesięcy kalendarzowych.
3. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubez- pieczony dokonuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w tym zakresie.

4. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:

- 1) z dniem, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezy- gnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
- 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpie- czenia;
- 3) z upływem okresu ubezpieczenia;
- 4) z dniem wyczerpania limitu odpowiedzialności;
- 5) z dniem, w którym Ubezpieczony zgodnie z Regulaminem Programu promocji przestanie być Uczestnikiem Programu promocji.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpie- czeniowej za czas trwania odpowiedzialności PZU SA.
2. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana z góry za cały okres ubezpieczenia, w wysokości i w terminach określonych w Umowie ubezpieczenia. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej. Za dzień zapłaty składki ubezpiecze- niowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.
4. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, PZU SA dokonuje zwrotu składki ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 9

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubez- pieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe, zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej i uzyskać dodatkową informację o ubezpieczeniu.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) przeprowadzać konserwacje i okresowe remonty mienia;
 - 2) stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji wodnych i centralnego ogrzewania oraz ich wyposażenia instalacyjnego przed mrozem, w szczególności utrzymywać właściwą temperaturę w pomieszczeniach;
 - 3) zamknąć, opróżnić z wody i utrzymywać opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach nieużywa- nych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
 - 4) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego nie- dbaństwa obowiązków, o których mowa w ust. 3, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi asystance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
5. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpiecze- niową.
6. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 5, jest nie- zbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

§ 10

W celu skorzystania z usługi asystance, o której mowa w § 4, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zob- owiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego

zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu Centrum Pomocy i podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) adres miejsca ubezpieczenia;
- 3) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
- 4) opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

§ 11

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie, nie mogła skontaktować się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 10, i we własnym zakresie zorganizowała i pokryła koszty tej usługi assistance, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowała się z Centrum Pomocy stało się możliwe, powiadomić telefonicznie Centrum Pomocy o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. PZU SA zwraca ww. koszty usługi assistance na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 1, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, nie więcej jednak niż do wysokości kwotowego limitu odpowiedzialności ustalonego w § 4 ust. 2.

ZWROT KOSZTÓW ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

§ 12

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 11, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 1, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporna część kosztów podlegających zwrotowi, PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. 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 w tym zawiadomieniu, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości kosztów podlegających zwrotowi, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
 - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:

- a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
- b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie

– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części kosztów;

- 3) jeżeli zwrot kosztów nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
 - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
 - b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawnej uzasadniającej całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępniania Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
- 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. 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. Reklamacją składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tyłko do korespondencji);
 - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, 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 szczególności 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) nie uwzględnienia 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 w formach określonych w ust. 3, w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
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 rozpatruje skargę lub zażalenie i udziela na nie pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie zawiadamia pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia sprawy.
11. 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.
12. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
13. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
15. 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.
16. 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.