

## OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DLA POSIADACZY ROR PROWADZONYCH PRZEZ PLUS BANK S.A.

ustalone uchwałą nr UZ/116/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 27 kwietnia 2015 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/426/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń SA z dnia 23 grudnia 2015 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  | <p>Postanowienia wspólne:<br/>§ 1 ust. 4, § 2, § 11, § 13 ust. 3 i 4, § 14 ust. 1, 3 i 4</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc medyczna”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 1, ust. 3 – 5, 7 i 8, § 6 ust. 1 i 2</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc techniczna”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 2, ust. 3 – 5 i 9, § 5, § 6 ust. 1 i 2</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc awaria PC”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 3, ust. 3 – 5 i 10, § 5, § 6 ust. 1 i 2</p> <p>Ubezpieczenie kosztów związanych z awarią Internetu:<br/>§ 3 ust. 2, 3, 6 i 11, § 5, § 6</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc w drodze”:<br/>§ 7, § 9, § 10</p> |
| Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | <p>Postanowienia wspólne:<br/>§ 1 ust. 4, § 2, § 11, § 14 ust. 2 i 4</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc medyczna”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 1, ust. 3 – 5, 7 i 8, § 4 ust. 1 – 3 i 5</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc techniczna”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 2, ust. 3 – 5 i 9, § 4 ust. 1, 2, 4 i 5</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc awaria PC”:<br/>§ 3 ust. 1 pkt 3, ust. 3 – 5 i 10, § 4 ust. 1, 2 i 5</p> <p>Ubezpieczenie kosztów związanych z awarią Internetu:<br/>§ 3 ust. 2, 3, 6 i 11, § 4 ust. 1, 2 i 5, § 6 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie assistance „Pomoc w drodze”:<br/>§ 7, § 8</p>   |

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia assistance dla posiadaczy ROR prowadzonych przez PLUS BANK S.A., zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia assistance dla posiadaczy ROR prowadzonych przez PLUS BANK S.A., zwanej dalej „umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, a PLUS BANK Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Bankiem” lub „Ubezpieczającym”.
2. Na podstawie OWU PZU SA udziela Ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie:
  - 1) ubezpieczenia assistance „Pomoc medyczna”;
  - 2) ubezpieczenia assistance „Pomoc techniczna”;
  - 3) ubezpieczenia assistance „Pomoc awaria PC”;
  - 4) ubezpieczenia kosztów związanych z awarią Internetu;
  - 5) ubezpieczenia assistance „Pomoc w drodze”.
3. 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.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **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) **awaria drzwi zewnętrznych**:
  - a) zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do miejsca ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
  - b) nagłe i niezależne od woli Ubezpieczonego zatrzęsnięcie się drzwi w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca ubezpieczenia;
- 3) **awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania lub instalacji klimatyzacyjnej powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- 4) **awaria Internetu** – brak możliwości korzystania z Internetu dostarczanego drogą kablową lub bezprzewodową, spowodowany nagłym i niespodziewanym uszkodzeniem urządzeń sieciowych: routera, modemu;
- 5) **awaria ogumienia** – wynikające z przyczyny wewnętrznej lub zewnętrznej przebicie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, uchodzenie powietrza z opony lub dętki;
- 6) **awaria pojazdu** – wynikające z przyczyny wewnętrznej, nagłe i niespodziewane:
  - a) zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego, elektronicznego, elektrycznego, pneumatycznego lub hydraulicznego pojazdu, lub
  - b) zatrzymanie funkcjonowania lub uszkodzenie elementów połączonych lub współpracujących z elementem, który uległ awarii;
- 7) **awaria sprzętu AGD/RTV/PC** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu AGD, RTV lub PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 8) **bójka** – starcie trzech albo więcej osób wzajemnie zadających sobie rany, z których każda występuje w podwójnym charakterze – jako napadnięty i napastnik;
- 9) **choroba przewlekła** – chorobę o długotrwałym przebiegu, trwającą zwykle miesiącami lub latami, stale lub okresowo leczoną;
- 10) **drobny sprzęt medyczno-rehabilitacyjny** – aparat do mierzenia ciśnienia krwi, balkonik, podpórka, gorset, kołnierz ortopedyczny, laski, kule;
- 11) **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;
- 12) **dziecko** – dziecko własne Ubezpieczonego albo dziecko przysposobione przez Ubezpieczonego, w wieku do ukończenia 18 roku życia, zamieszkujące razem z Ubezpieczonym;
- 13) **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 ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za eksplozję uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 14) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 15) **gwarancja producenta** – dokument gwarancji producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora udzielonej na zakupiony produkt;
- 16) **hospitalizacja** – pobyt Ubezpieczonego w szpitalu w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, trwający nieprzerwanie dłużej niż jeden dzień i związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, których nie można leczyć ambulatoryjnie; w rozumieniu OWU dzień pobytu w szpitalu oznacza dzień kalendarzowy, w którym Ubezpieczony przebywał w szpitalu, niezależnie od tego, ile czasu w danym dniu trwał jego pobyt, przy czym za pierwszy dzień przyjmuje się dzień rejestracji, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala;
- 17) **huk ponadźwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
- 18) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/sek, ustalanej 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 w bezpośrednim sąsiedztwie;
- 19) **kradzież** – zabranie mienia w celu jego przywłaszczenia przez osobę niebędącą osobą uprawnioną do korzystania z tego mienia;

- 20) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia, po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły i narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego lokalu albo w wyniku rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności albo poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);
- 21) **krwotok śródczaszkowy** – wynacznienie krwi do jamy czaszki;
- 22) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 23) **leczenie ambulatoryjne** – leczenie inne niż hospitalizacja;
- 24) **lekarz PZU Pomoc** – lekarza – konsultanta PZU Pomoc;
- 25) **miejsce ubezpieczenia** – miejsce, położone na terytorium RP, określone przez adres, w którym Ubezpieczony przebywa z zamiarem stałego pobytu;
- 26) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 27) **naprawa na miejscu** – usunięcie przez przedstawiciela PZU SA usterki technicznej w pojeździe w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu;
- 28) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego osoba niezależnie od swej woli doznała uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 29) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 30) **okres eksploatacji pojazdu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu, a w przypadku, gdy nie jest znana data pierwszej rejestracji pojazdu, okres liczony od dnia 31 maja roku produkcji pojazdu, do dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 31) **okres eksploatacji sprzętu AGD/RTV/PC** – okres liczony od daty zakupu sprzętu AGD/RTV/PC do dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 32) **okres ubezpieczenia** – czas trwania odpowiedzialności PZU SA;
- 33) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu;
- 34) **opieka nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi** – sprawowanie pieczy nad dzieckiem lub osobą niesamodzielną poprzez zapewnienie jej należytej egzystencji w zakresie podstawowych potrzeb bytowych i ochrony przed niebezpieczeństwami;
- 35) **osoba bliska** – małżonka, małżonkę, konkubenta, konkubinę, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, pasierba, pasierbicę, teścia, teściową, zięcia, synową, przysposobionego, przysposabiającego, pozostającego pod opieką lub przyjętego na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- 36) **osoba niesamodzielną** – osobę zamieszkałą z Ubezpieczonym, która ze względu na podeszły wiek, zły stan zdrowia lub wady wrodzone nie jest w stanie samodzielnie zaspokajać swoich potrzeb i wymaga stałej opieki;
- 37) **osoba wyznaczona** – osobę wskazaną przez Ubezpieczonego w czasie rozmowy telefonicznej z konsultantem PZU Pomoc, zamieszkałą na terytorium RP; dla potrzeb OWU wskazanie takiej osoby jest równoznaczne z upoważnieniem jej do sprawowania opieki określonej w § 3 ust. 7 pkt 2 lit. b i c;
- 38) **oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia** – oświadczenie woli posiadacza ROR o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, w którym wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU; w przypadku, gdy posiadaczami ROR są dwie osoby fizyczne, oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia składane jest przez jedną z tych osób;
- 39) **piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne, pozostawiające bezsporne ślady tego zdarzenia w miejscu ubezpieczenia;
- 40) **pojazd** – pojazd spełniający warunki, o których mowa w § 7 ust. 2, którego kierowcą lub dysponentem w momencie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego jest Ubezpieczony;
- 41) **pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych przynależne do miejsca ubezpieczenia;
- 42) **pomieszczenie gospodarcze** – piwnica, pralnia, suszarnia, strych, przynależne do miejsca ubezpieczenia;
- 43) **posiadacz ROR** – osobą fizyczną, która zawarła z Bankiem umowę o prowadzenie ROR;
- 44) **powódź** – zalanie terenów wskutek:  
a) podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,  
b) opadu,  
c) spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,  
d) podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
- 45) **praca zarobkowa** – każda forma świadczenia pracy za wynagrodzeniem:  
a) w ramach umowy cywilnoprawnej lub stosunku pracy lub stosunku służbowego o charakterze administracyjno-prawnym, lub  
b) w zakresie wykonywania działalności gospodarczej we własnym imieniu;
- 46) **przedstawiciel PZU** – przedsiębiorca współpracujący z PZU SA, świadczący usługi assistance objęte ubezpieczeniem assistance „Pomoc w drodze”;
- 47) **przepalenie żarówki** – całkowite zużycie żarówki świateł: mijania, hamowania, tylnych pozycyjnych, cofania, kierunkowskazu, oświetlających tylną tablicę rejestracyjną;
- 48) **przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 49) **RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- 50) **PZU Pomoc** – jednostkę działającą na rzecz PZU SA, do której Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić telefonicznie zajście zdarzenia ubezpieczeniowego; PZU Pomoc działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu; informacja o numerach telefonów PZU Pomoc dostępna jest w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku;
- 51) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z umowy ubezpieczenia;
- 52) **ROR** – rachunek oszczędnościowo rozliczeniowy prowadzony przez Ubezpieczającego;
- 53) **rozładowanie akumulatora** – rozładowanie akumulatora z przyczyn nie wynikających z jego zużycia eksploatacyjnego, po którym możliwe jest jego doładowanie i dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowywania ze źródła pochodzącego z zewnątrz pojazdu;
- 54) **sporty wysokiego ryzyka** – sporty motorowe i motorowodne, lotnicze (szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo oraz wszelkie ich odmiany), wspinaczka wysokogórska,

- skalna lub skałkowa, speleologia, rafting oraz wszelkie jego odmiany, nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu, żeglarstwo morskie, surfing, kitesurfing, windsurfing, jazda na nartach lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki bungee, sporty walki oraz uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc wymagających użycia sprzętu zabezpieczającego lub asenkuracyjnego;
- 55) **sprzęt AGD** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia: kuchnie gazowe lub elektryczne, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie są już objęte gwarancją producenta i, których okres eksploatacji nie przekroczył 5 lat;
- 56) **sprzęt PC** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia: komputery stacjonarne wraz z monitorami lub komputery przenośne, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie są już objęte gwarancją producenta i, których okres eksploatacji nie przekroczył 5 lat;
- 57) **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia: urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy HI-FI, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie są już objęte gwarancją producenta i, których okres eksploatacji nie przekroczył 5 lat;
- 58) **szpital** – podmiot leczniczy świadczący przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego całodobową opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia; pojęcie to nie obejmuje domu opieki, hospicjum, zakładu opiekuńczo-leczniczego, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriów, szpitali sanatoryjnych;
- 59) **szkoda eksploatacyjna** – szkoda powstała w wyniku zużycia, korozji, utleniania lub zawilgocenia pojazdu, jego części lub wyposażenia;
- 60) **szkoda kradzieżowa** – kradzież pojazdu, jego części lub wyposażenia, lub uszkodzenie pojazdu w następstwie jego zabrania w celu krótkotrwałego użycia, kradzieży pojazdu, jego części lub wyposażenia;
- 61) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziaływujące 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;
- 62) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 63) **ubezpieczony** – posiadacz ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, oraz drugiego posiadacza tego ROR;
- 64) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w miejsce ubezpieczenia przez jakiegokolwiek pojazd drogowy lub szynowy, jego części lub przewożonego w nim ładunku, nie należący do Ubezpieczonego i nie będący pod jego kontrolą;
- 65) **umowa o prowadzenie ROR** – umowę zawartą przez Bank z posiadaczem lub posiadaczami ROR, regulującą warunki posiadania ROR;
- 66) **uniaruchomienie pojazdu** – brak możliwości poruszania się pojazdem w następstwie zajścia okoliczności powodujących niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu lub uniemożliwiających jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym;
- 67) **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 lub latarnie;
- 68) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 69) **usuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po skarpie lub stoku;
- 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) **wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego pojazd został unieruchomiony, z wyłączeniem kradzieży pojazdu, awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki, rozładowania akumulatora, użycia niewłaściwego paliwa; za wypadek uważa się w szczególności kolizję, szkodę kradzieżową niebędącą kradzieżą pojazdu, włamanie do pojazdu lub uszkodzenie pojazdu, które powodują unieruchomienie pojazdu;
- 72) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innej cieczy, polegające na:
- a) spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innej cieczy z instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania znajdującej się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
  - b) cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
  - c) zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych, uszkodzonego akwarium lub łózka wodnego, znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia,
  - d) nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
  - e) zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie;
- 73) **zaostrzenia lub powikłania choroby przewlekłej** – nagle nasilenie objawów chorobowych ze strony tego samego lub innego narządu lub układu, pozostające w bezpośrednim związku z tą chorobą, o ostrym (burzliwym) przebiegu, wymagające udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej;
- 74) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych, pustych przestrzeni w gruncie;
- 75) **zawał serca** – martwica części mięśnia sercowego spowodowana nagłym zmniejszeniem dopływu krwi do tej części mięśnia sercowego;
- 76) **zdarzenia losowe** – ogień, piorun, eksplozję, huragan, powódź, śnieg i lód, opad, grad, lawinę, zalenie, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, usuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;
- 77) **zdarzenie ubezpieczeniowe:**
- a) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc medyczna” – nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek,
  - b) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc techniczna” – zdarzenie losowe, awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji, awarię sprzętu AGD/RTV, przepięcie, kradzież z włamaniem,
  - c) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc awaria PC” – awarię sprzętu PC,
  - d) w ubezpieczeniu kosztów związanych z awarią Internetu – awarię Internetu,
  - e) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc w drodze” – wypadek, awarię pojazdu, użycie niewłaściwego paliwa, kradzież pojazdu, przepalenie żarówki, rozładowanie akumulatora, wyczerpanie paliwa, awarię ogumienia.



## **UBEZPIECZENIE ASSISTANCE „POMOC MEDYCZNA”, „POMOC TECHNICZNA”, „POMOC AWARIA PC”**

### **ORAZ**

## **UBEZPIECZENIE KOSZTÓW ZWIĄZANYCH Z AWARIĄ INTERNETU**

### **PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

#### **§ 3**

- 1.** Na wniosek Ubezpieczonego (lub osoby działającej w jego imieniu) PZU SA, za pośrednictwem PZU Pomoc, organizuje i pokrywa koszty:
  - 1) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc medyczna” – w przypadku zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego – usług assistance, o których mowa w ust. 7;
  - 2) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc techniczna” – w przypadku zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia – usług assistance, o których mowa w ust. 9;
  - 3) w ubezpieczeniu assistance „Pomoc awaria PC” – w przypadku zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia – usług assistance, o których mowa w ust. 10.
- 2.** W ubezpieczeniu kosztów związanych z awarią Internetu – w przypadku zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, PZU SA zwraca poniesione przez Ubezpieczonego koszty związane z usunięciem awarii Internetu.
- 3.** Usługi assistance, o których mowa w ust. 1, są świadczone na terytorium RP i w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym, które zaszło na terytorium RP. Koszty, o których mowa w ust. 2, są zwracane, jeżeli zostały poniesione przez Ubezpieczonego w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym, które zaszło na terytorium RP.
- 4.** PZU SA organizuje i pokrywa koszty usług assistance, o których mowa w ust. 1, do wysokości kwotowych limitów odpowiedzialności określonych w ust. 7, 9 i 10, przy czym w przypadku braku ustalenia kwotowego limitu odpowiedzialności, PZU SA odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance.
- 5.** Limity odpowiedzialności określone w ust. 7, 9 i 10 odnoszą się do wszystkich Ubezpieczonych, przy czym PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów usług assistance, o których mowa w ust. 7 pkt 1, realizowanych z tytułu zajścia nie więcej niż dwóch zdarzeń ubezpieczeniowych w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej (tj. limity te ulegają odnowieniu na kolejne okresy dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej), natomiast limity odpowiedzialności określone w ust. 7 pkt 2–5, ust. 9 pkt 1–3 i w ust. 10 ustalone są na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej (tj. limity te ulegają odnowieniu na kolejne okresy dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej).
- 6.** PZU SA zwraca poniesione przez Ubezpieczonego koszty, o których mowa w ust. 2, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości kwotowego limitu odpowiedzialności określonego w ust. 11. Limit odpowiedzialności określony w ust. 11 odnosi się do wszystkich Ubezpieczonych i ustalony jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej (tj. limit ten ulega odnowieniu na kolejne okresy dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej).
- 7.** W ubezpieczeniu assistance „Pomoc medyczna”:
  - 1) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej:
    - a) PZU SA organizuje i pokrywa koszty (honorarium i dojazdu) wizyty lekarza u Ubezpieczonego w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego, maksymalnie do kwoty 250 zł,
    - b) jeżeli lekarz w czasie wizyty, o której mowa w lit. a, zaleci Ubezpieczonemu wizytę u lekarza specjalisty lub wizytę u lekarzy specjalistów, PZU SA organizuje taką wizytę lub takie wizyty w terminie i miejscu uzgodnionym z Ubezpieczonym; koszty wizyty u lekarza specjalisty ponosi Ubezpieczony,
    - c) jeżeli lekarz w czasie wizyty, o której mowa w lit. a, zaleci Ubezpieczonemu opiekę pielęgniarską, PZU SA organizuje i pokrywa koszty (honorarium i dojazdu) wizyty pielęgniarki u Ubezpieczonego w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego, w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki pielęgniarskiej przez okres wskazany przez ww. lekarza, nie dłużej jednak niż przez 48 godzin, maksymalnie do kwoty 250 zł,
    - d) jeżeli lekarz w czasie wizyty, o której mowa w lit. a, przepisze Ubezpieczonemu leki lub zaleci Ubezpieczonemu drobny sprzęt medyczno-rehabilitacyjny, PZU SA organizuje i pokrywa koszty dostarczenia Ubezpieczonemu do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego leków maksymalnie do kwoty 150 zł, przy czym koszt leków ponosi Ubezpieczony, oraz organizuje i pokrywa koszty dostarczenia Ubezpieczonemu do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego maksymalnie do kwoty 300 zł; PZU zobowiązuje się do wypożyczenia lub zakupu drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego, maksymalnie do kwoty 500 zł,
    - e) jeżeli lekarz w czasie wizyty, o której mowa w lit. a, zaleci transport Ubezpieczonego do placówki medycznej, PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu, maksymalnie do kwoty 1.000 zł;
  - 2) w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego będącej następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego:
    - a) jeżeli hospitalizacja trwa dłużej niż 7 dni, PZU SA, po uzgodnieniu przez lekarza PZU Pomoc z lekarzem leczącym Ubezpieczonego potrzeby zapewnienia Ubezpieczonemu opieki po zakończeniu hospitalizacji, jednorazowo organizuje i pokrywa koszty (honorarium i dojazdu) opieki domowej nad Ubezpieczonym w miejscu ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 24 godziny po powrocie Ubezpieczonego ze szpitala do miejsca ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 500 zł; opieka domowa obejmuje: przygotowanie posiłków dla Ubezpieczonego i zrobienie niezbędnych zakupów uzgodnionych z Ubezpieczonym; koszt zakupów pokrywa Ubezpieczony,
    - b) PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi w miejscu ubezpieczenia w okresie hospitalizacji Ubezpieczonego, nie dłużej jednak niż przez 3 dni i maksymalnie do kwoty 150 zł za dzień; jeżeli po upływie powyższego okresu w miejscu ubezpieczenia nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi, PZU SA podejmuje działania w celu zorganizowania opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi przez rodzinę Ubezpieczonego, a jeśli nie będzie to możliwe, to przez opiekę społeczną,
    - c) PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty przewozu dzieci i osób niesamodzielnych wraz z osobą towarzyszącą, do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej albo innego miejsca na terytorium RP wskazanego przez osobę wyznaczoną, maksymalnie do kwoty 200 zł; skorzystanie przez Ubezpieczonego z jednej z usług wymienionych w lit. b lub c w związku z zajściem zdarzenia ubezpieczeniowego wyłącza możliwość skorzystania z drugiej z tych usług w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym;
  - 3) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony potrzebuje konsultacji u psychologa, PZU SA jednorazowo organizuje wizytę psychologa w terminie i miejscu uzgodnionym z Ubezpieczonym; koszt konsultacji u psychologa ponosi Ubezpieczony;

- 4) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego Ubezpieczonego, wymaga rehabilitacji, PZU SA jednorazowo organizuje, w uzgodnieniu z Ubezpieczonym, wizytę lekarza specjalisty rehabilitacji w miejscu ubezpieczenia albo jednorazowo organizuje wizytę Ubezpieczonego w poradni rehabilitacyjnej oraz transport Ubezpieczonego do tej poradni; koszt wizyty oraz transportu ponosi Ubezpieczony;
- 5) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego dotyczącego dziecka lub osoby niesamodzielnej, dziecko lub osoba niesamodzielna wymagają pomocy medycznej, PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszt (honorarium i dojazdu) wizyty lekarza w miejscu wskazanym przez Ubezpieczonego, maksymalnie do kwoty 250 zł na wszystkie dzieci i osoby niesamodzielne oraz jednorazowo organizuje i pokrywa koszty korepetycji dla jednego dziecka z jednego przedmiotu wskazanego przez Ubezpieczonego, jeżeli w związku z tym zdarzeniem ubezpieczeniowym dziecko nie uczęszczało do szkoły przez okres powyżej 5 dni, maksymalnie do kwoty 200 zł;
- 6) PZU Pomoc udzieli, na wniosek Ubezpieczonego, następujących informacji:
  - a) o aptekach znajdujących się na terytorium RP – adresy, godziny pracy oraz numery telefonów (jeżeli udzielana informacja ma związek z zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym),
  - b) o placówkach mających podpisane kontrakty z NFZ (jeżeli udzielana informacja ma związek z zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym),
  - c) o placówkach medycznych, diagnostycznych, sanatoryjnych na terytorium RP (jeżeli udzielana informacja ma związek z zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym),
  - d) o grupach wsparcia i telefonach zaufania w RP dla rodziców ciężko chorych dzieci (jeżeli udzielana informacja ma związek z zaistniałym zdarzeniem ubezpieczeniowym).
8. Informacje, o których mowa w ust. 7 pkt 6, uzyskane od PZU Pomoc mają charakter informacyjny i nie mogą być traktowane jako diagnoza lekarska.
9. W ubezpieczeniu assistance „Pomoc techniczna”:
  - 1) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU SA organizuje i pokrywa koszty interwencji (koszty dojazdu oraz robocizny) niżej wymienionych specjalistów:
    - a) ślusarza – w przypadku awarii drzwi zewnętrznych lub konieczności wymiany zamków po kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia,
    - b) elektryka – w przypadku uszkodzenia instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia,
    - c) hydraulika – w celu interwencji w miejscu ubezpieczenia mającej zapobiec jego zalaniu albo zwiększeniu już powstałego zalania,
    - d) szklarza – w przypadku uszkodzenia szyby w oknach lub drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia,
    - e) technika urządzeń grzewczych – w przypadku, gdy temperatura w miejscu ubezpieczenia spadnie poniżej 5 stopni C,
    - f) technika urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku uszkodzenia instalacji klimatyzacyjnej w miejscu ubezpieczenia,
    - g) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia,
    - h) murarza – w przypadku uszkodzenia murów w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia,
    - i) stolarza – w przypadku uszkodzenia elementów drewnianych w miejscu ubezpieczenia;
 PZU SA organizuje i pokrywa koszty maksymalnie sześciu interwencji powyższych specjalistów w miejscu ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 200 zł na każdą interwencję;
  - 2) w przypadku awarii sprzętu AGD lub RTV, PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty naprawy tego sprzętu (koszty dojazdu, robocizny, części zamiennych) w miejscu ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 800 zł; w razie braku możliwości naprawy sprzętu AGD lub RTV w miejscu ubezpieczenia, PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty naprawy tego sprzętu (koszty przewozu, robocizny oraz części zamiennych) w serwisie działającym w pobliżu miejsca ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 800 zł; usługa przysługuje, jeżeli możliwa jest naprawa sprzętu, tj. koszt naprawy nie przekracza wartości rzeczywistej sprzętu (opłacalność naprawy); w przypadku, gdy naprawa sprzętu nie jest możliwa tj. koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą sprzętu (nieopłacalność naprawy), PZU SA pokrywa wyłącznie koszt transportu sprzętu do serwisu lub koszt dojazdu specjalisty oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy;
  - 3) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone i nie nadaje się do zamieszkania, PZU SA:
    - a) jednorazowo organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonego, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe, oraz z bagażem podręcznym do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium RP, maksymalnie do kwoty 500 zł,
    - b) jednorazowo organizuje i pokrywa koszty pobytu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonego, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym, w hotelu przez okres 1 dnia następującego bezpośrednio po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i maksymalnie do kwoty 200 zł za jedną osobę, za jeden dzień pobytu w hotelu; PZU SA zapewnia nocleg w hotelu dwu – lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU SA; skorzystanie przez Ubezpieczonego z jednej z usług wymienionych w lit. a lub b w związku z zajściem zdarzenia ubezpieczeniowego wyłącza możliwość skorzystania z drugiej z tych usług w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym,
    - c) jednorazowo organizuje i pokrywa koszty wybranego przez Ubezpieczonego jednego ze świadczeń wskazanych poniżej, maksymalnie do kwoty 1.200 zł:
      - dozoru mienia Ubezpieczonego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia przez firmę zajmującą się ochroną mienia przez okres nie dłuższy niż 48 godzin od zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego albo
      - transportu mienia Ubezpieczonego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia pojazdem mechanicznym o ładowności do 3,5 ton do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP albo
      - przechowania mienia Ubezpieczonego, znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, w przechowalni na terytorium RP;
  - 4) w przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia lub kradzieży z włamaniem miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz, murarz, stolarz, technik urządzeń klimatyzacyjnych) działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
10. W ubezpieczeniu assistance „Pomoc awaria PC” w przypadku awarii sprzętu PC, PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty naprawy tego sprzętu (koszty dojazdu, robocizny,

części zamiennych) w miejscu ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 400 zł; w razie braku możliwości naprawy sprzętu PC w miejscu ubezpieczenia, PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty naprawy tego sprzętu (koszty przewozu, robocizny oraz części zamiennych) w serwisie działającym w pobliżu miejsca ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 400 zł; usługa przysługuje, jeżeli możliwa jest naprawa sprzętu, tj. koszt naprawy nie przekracza wartości rzeczywistej sprzętu (opłacalność naprawy); w przypadku, gdy naprawa sprzętu nie jest możliwa tj. koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą sprzętu (nieopłacalność naprawy), PZU SA pokrywa wyłącznie koszt transportu sprzętu do serwisu lub koszt dojazdu specjalisty oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.

- 11.** W ubezpieczeniu kosztów związanych z awarią Internetu w przypadku awarii Internetu, PZU SA jednorazowo zwraca poniesione przez Ubezpieczonego koszty związane z usunięciem awarii Internetu, maksymalnie do kwoty 100 zł.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 4

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zostało wyrządzone:
  - 1) z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance przewidzianych w OWU albo zwrot poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów związanych z awarią Internetu, 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 zaszło:
  - 1) w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu lub niepokojami społecznymi;
  - 2) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
  - 3) wskutek systematycznego zawilgocenia miejsca ubezpieczenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń oraz kondensacji wilgoci zawartej w powietrzu na powierzchni rur lub ścian;
  - 4) wskutek zalania z powodu 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 nienależycie 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;
  - 5) 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;
  - 6) wskutek przenikania wód podziemnych;
  - 7) wskutek zapadania się ziemi w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi;
  - 8) wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia;
  - 9) wskutek upadku masztu spowodowanego jego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczonego,

- chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 10) wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
  - 11) wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
  - 12) w związku 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;
  - 13) w związku z samobójstwem Ubezpieczonego lub próbą samobójstwa Ubezpieczonego;
  - 14) w związku z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
  - 15) w związku z udziałem Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
  - 16) w związku z wyczynowym uprawianiem sportu lub uprawianiem sportów wysokiego ryzyka.
- 3.** Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli konieczność świadczenia usług assistance, o których mowa w § 3 ust. 7, jest związana z:
- 1) chorobami przewlekłymi, w tym również z zaostrzeniami lub powikłaniami tych chorób;
  - 2) ciążą po szóstym miesiącu jej trwania;
  - 3) wystąpieniem u Ubezpieczonego zawału serca lub krwotoku śródczaszkowego;
  - 4) rozstrojem zdrowia wynikającym ze spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii.
- 4.** Z zakresu odpowiedzialności PZU SA polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa w § 3 ust. 9, wyłączone są:
- 1) usługi elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
  - 2) usługi hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnej, zatknięciem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
  - 3) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych lub wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych lub tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - 4) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej, z wyłączeniem usług świadczonych w związku z awarią sprzętu AGD/RTV/PC;
  - 5) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej;
  - 6) usługi świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia;
  - 7) usługi wynikające z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych;
  - 8) usługi polegające na konserwacji instalacji;
  - 9) usługi związane z awarią drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia gospodarczego lub pomieszczenia garażowego;



- 10) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem oprogramowania z wyłączeniem zainstalowanego w sprzęcie PC systemu operacyjnego.
5. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody PZU Pomoc, chyba że skontaktowanie się z PZU Pomoc w sposób określony w § 6 ust. 2 nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub osoby występującej w jego imieniu, z zastrzeżeniem § 14.

## **OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

### **§ 5**

Ubezpieczony zobowiązany jest:

- 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
- 2) przeprowadzać konserwacje i okresowe remonty mienia;
- 3) stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji oraz ich wyposażenia instalacyjnego przed mrozem, w szczególności utrzymywać właściwą temperaturę w pomieszczeniach;
- 4) zamknąć, opróżnić z wody i utrzymywać opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach nieużywanych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
- 5) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.

### **§ 6**

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) przedstawić PZU SA posiadane dowody dotyczące zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego lub poniesionych kosztów;
  - 2) umożliwić PZU SA lub osobom działającym na jej zlecenie ustalenie okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody;
  - 3) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU SA pomocy dostarczając posiadane informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia tych roszczeń regresowych.
2. Poza obowiązkami wynikającymi z ust. 1, w celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 3, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) powinien niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego i przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym PZU Pomoc i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, a w przypadku zgłoszenia zdarzenia przez posiadacza ROR, który nie składał oświadczenia o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, imię i nazwisko tego posiadacza ROR oraz imię i nazwisko posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia;
  - 2) nr pesel lub datę urodzenia posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia;
  - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
  - 4) numer telefonu, pod którym PZU Pomoc może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu;
  - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
3. W przypadku, gdy Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów związanych z usunięciem awarii Internetu, o których mowa w § 3 ust. 2, zwrot tych kosztów następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów, maksymalnie jednak do wysokości kwotowego limitu

odpowiedzialności ustalonego w OWU dla tych kosztów. Ubezpieczony powinien przedstawić dokumenty potwierdzające awarię Internetu poprzez przedłożenie rachunku potwierdzającego naprawę urządzeń umożliwiających korzystanie z Internetu lub potwierdzających zakup nowych urządzeń umożliwiających korzystanie z Internetu wynikający z awarii poprzednio wykorzystywanych urządzeń umożliwiających korzystanie z Internetu.

## **UBEZPIECZENIE ASSISTANCE „POMOC W DRODZE” PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

### **§ 7**

1. Na wniosek Ubezpieczonego (lub osoby działającej w jego imieniu) PZU SA, za pośrednictwem PZU Pomoc, w przypadku zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego, organizuje i pokrywa koszty usług assistance, o których mowa w ust. 6 i 7.
2. Usługi assistance, o których mowa w ust. 1, mogą dotyczyć samochodów osobowych oraz motocykli spełniających następujące warunki:
  - 1) zarejestrowanych w RP stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym;
  - 2) nie wykorzystywanych jako taksówki osobowe, do zarobkowego przewozu osób lub do nauki jazdy;
  - 3) których okres eksploatacji nie przekroczył 10 lat.
3. Usługi assistance, o których mowa w ust. 1, są świadczone na terytorium RP w związku ze zdarzeniami ubezpieczeniowymi, które zaszyły na terytorium RP.
4. PZU SA organizuje i pokrywa koszty usług assistance, o których mowa w ust. 1, do wysokości limitów odpowiedzialności określonych w ust. 6.
5. Limity odpowiedzialności określone w ust. 6 odnoszą się do wszystkich Ubezpieczonych i ustalone są na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, tj. jeden wypadek, jedną awarię pojazdu, jedno użycie niewłaściwego paliwa, jedną kradzież pojazdu, jedno rozładowanie akumulatora, jedno wyczerpanie paliwa, jedną awarię ogumienia, jedno przepalenie żarówki, zaistniałe w okresie każdego kolejnych dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej (tj. limity te ulegają odnowieniu na kolejne okresy dwunastu miesięcy kalendarzowych trwania ochrony ubezpieczeniowej). Usługi assistance, o których mowa w ust. 6 realizowane są w zależności od rodzaju zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. PZU SA jednorazowo organizuje i pokrywa koszty:
  - 1) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy;
  - 2) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w pkt 1, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez Ubezpieczonego miejsca na odległość 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania; w przypadku organizowanego przez PZU SA holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez Ubezpieczonego; w przypadku zajścia wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU SA organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni, oraz holowania pojazdu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie;



- 3) wynajmu pojazdu zastępczego w razie:
- wypadku lub awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia, gdy zostało wykonane holowanie, o którym mowa w pkt 2, i gdy naprawa pojazdu przez warsztat nie jest możliwa do zakończenia wcześniej niż w ciągu 12 godzin od dostarczenia pojazdu do warsztatu,
  - kradzieży pojazdu, gdy nie został on odzyskany do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 10 pkt 1; usługa ta obejmuje podstawienie pojazdu zastępczego i jego wynajem na czas naprawy pojazdu lub do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż na okres do 7 dni licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi Ubezpieczony; PZU SA zapewnia wynajem pojazdu klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy ubezpieczenie assistance „Pomoc w drodze”, jednak nie wyższym niż C, przy czym PZU SA nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd, którego dotyczy ubezpieczenie assistance „Pomoc w drodze”; wynajem wskazanego przez PZU SA pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym a wskazaną przez PZU SA wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 4 lub pkt 6;
- 4) noclegu dla Ubezpieczonego wraz z pasażerami pojazdu – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 10 pkt 1; PZU SA zapewnia nocleg w hotelu dwu – lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU SA; koszty pokrywane są do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu i nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 3 lub pkt 6;
- 5) przewozu Ubezpieczonego wraz z pasażerami pojazdu – w ilości nie większej określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU SA;
- 6) przewozu Ubezpieczonego wraz z pasażerami pojazdu – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, do miejsca ubezpieczenia lub do innego miejsca na terenie RP wskazanego przez Ubezpieczonego w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia, lub kradzieży pojazdu, gdy jego naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 10 pkt 1; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU SA; PZU SA organizuje przewóz Ubezpieczonego wraz z pasażerami pojazdu – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, do miejsca ubezpieczenia lub do innego miejsca na terytorium RP wskazanego przez Ubezpieczonego, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca ubezpieczenia;
- jeżeli Ubezpieczony i pasażerowie podróżują do różnych miejsc, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez Ubezpieczonego miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 3 lub pkt 4;
- w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu wyczerpania paliwa, które nastąpi w odległości powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia, dowozu paliwa, z wyłączeniem kosztów samego paliwa – polegającego na dostarczeniu przez przedstawiciela PZU SA paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej stacji paliw, albo holowania pojazdu do najbliższej stacji paliw;
  - wymiany koła w przypadku awarii ogumienia albo holowania pojazdu w celu naprawy ogumienia do najbliższego warsztatu, jeżeli naprawa lub wymiana koła w miejscu zajścia tego zdarzenia ubezpieczeniowego nie jest możliwa; usługa ta nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do wymiany koła, ani kosztów naprawy ogumienia;
  - uruchomienia silnika pojazdu w przypadku jego unieruchomienia na skutek rozładowania się akumulatora w odległości powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia;
  - wymiany żarówki w przypadku jej przepalenia, które nastąpiło w miejscu odległym powyżej 20 km od miejsca ubezpieczenia; jeżeli w pojeździe wymiana żarówki możliwa jest jedynie w warsztacie, PZU SA zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego wykonać usługę; usługa ta nie obejmuje kosztu żarówki i jej wymiany w warsztacie.
7. Ponadto PZU SA organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dla Ubezpieczonego dotyczących:
- postępowania w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - telefonów pomocy drogowej,
  - sieci warsztatów,
  - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
  - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez Ubezpieczonego,
  - możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU Pomoc oraz organizacji tej pomocy.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 8

1. Ubezpieczeniem nie są objęte zdarzenia ubezpieczeniowe:
- spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - powstałe podczas kierowania pojazdem 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 lub
    - nie posiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, wymaganych prawem polskim, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - powstałe podczas kierowania pojazdem niezarejestrowanym lub pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;

- 4) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych oraz treningów do tych jazd;
  - 5) powstałe wskutek samobójstwa Ubezpieczonego albo próby samobójstwa;
  - 6) spowodowane działaniami wojennymi lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
  - 7) powstałe w związku z używaniem pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez Ubezpieczonego, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 8) powstałe w wyniku szkód eksploatacyjnych;
  - 9) powstałe wskutek używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 10) powstałe wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku lub bagażu, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Usługi assistance, o których mowa w § 7 ust. 6 pkt 3, nie dotyczą motocykli.
  3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte osoby przewożone za opłatą lub będące autostopowiczami.
  4. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez uprzedniej zgody PZU Pomoc, chyba że:
    - 1) skontaktowanie się z PZU SA Pomoc w sposób określony w § 10 pkt 1 nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub osoby występującej w jego imieniu, z zastrzeżeniem § 14;
    - 2) zdarzenie ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczonemu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.
  5. W przypadku, gdy do realizacji usługi assistance związanej z koniecznością udostępnienia pojazdu nie dojdzie z powodu nieudostępnienia przez Ubezpieczonego nieruchomości pojazdu w terminie i miejscu ustalonym z PZU Pomoc, dalsze usługi assistance nie przysługują, chyba że nieudostępnienie pojazdu nastąpiło z przyczyn, za które Ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności.
  6. Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa polskiego.

## POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

### § 9

W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:

- 1) przedstawić posiadane dowody dotyczące zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego lub poniesionych kosztów;
- 2) ułatwić PZU SA lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody;
- 3) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU SA pomocy dostarczając posiadane informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.

### § 10

Poza obowiązkami wynikającymi z § 9, w celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 7, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) powinien:

- 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, zawiadomić o nim telefonicznie PZU Pomoc;
- 2) podać PZU Pomoc następujące informacje:
  - a) imię, nazwisko posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, a w przypadku zgłoszenia zdarzenia przez posiadacza ROR, który nie składał oświadczenia o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia, imię i nazwisko tego posiadacza ROR oraz imię i nazwisko posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia,
  - b) nr pesel lub datę urodzenia posiadacza ROR, który złożył oświadczenie o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia,
  - c) markę, model, numer rejestracyjny oraz datę pierwszej rejestracji pojazdu, którego dotyczy zdarzenie ubezpieczeniowe oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu na miejscu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i zapewnienia właściwej pomocy,
  - d) adres miejsca ubezpieczenia,
  - e) dokładne miejsce zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - f) numer telefonu, pod którym PZU Pomoc może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu,
  - g) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
- 3) umożliwić PZU Pomoc weryfikację stanu pojazdu, którego dotyczy zdarzenie ubezpieczeniowe, oraz monitorowanie czasu naprawy w warsztacie lub czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, w celu ustalenia okresu wynajmu pojazdu, o którym mowa w § 7 ust. 6 pkt 3;
- 4) w przypadku kradzieży pojazdu okazać PZU SA dokument potwierdzający zgłoszenie tej kradzieży policji.

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE

### OKRES UBEZPIECZENIA

#### § 11

1. Do umowy ubezpieczenia może przystąpić posiadacz ROR.
2. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia następuje z dniem złożenia Ubezpieczającemu oświadczenia o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia.
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 posiadacza ROR do umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, Ubezpieczający przekazuje mu tekst OWU.
5. W przypadku przystąpienia posiadacza ROR do umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający przed przystąpieniem posiadacza ROR do umowy ubezpieczenia udostępnia mu tekst OWU w placówkach i na stronach internetowych Ubezpieczającego. Tekst OWU jest przekazywany Ubezpieczonemu przez PZU SA łącznie z dokumentem potwierdzającym przystąpienie do umowy ubezpieczenia.
6. Przed przystąpieniem posiadacza ROR do umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający, na żądanie posiadacza ROR, przekazuje mu informację o sposobie obliczania i opłacania składki ubezpieczeniowej.
7. Posiadacz ROR może przystąpić do umowy ubezpieczenia w terminie określonym przez Ubezpieczającego, nie wcześniej jednak niż w dniu zawarcia umowy o prowadzenie ROR.
8. Okres ubezpieczenia w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym nastąpiło przystąpienie do umowy ubezpieczenia.
9. Pierwszy okres ubezpieczenia w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego wynosi 12 miesięcy kalendarzowych i ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejne następujące po

sobie miesięczne okresy ubezpieczenia, odpowiadające miesiącom kalendarzowym.

10. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
11. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy o prowadzenie ROR;
  - 2) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
  - 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
  - 4) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
  - 5) w przypadku nie zapłacenia pierwszej raty składki ubezpieczeniowej za pierwszy okres ubezpieczenia w terminie określonym w umowie ubezpieczenia, gdy PZU SA ponosiła odpowiedzialność przed zaplaceniem tej pierwszej raty – z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w zakresie ochrony co do danego Ubezpieczonego, wysłanym po bezskutecznym upływie terminu określonego w umowie ubezpieczenia dla zapłaty tej pierwszej raty składki ubezpieczeniowej;
  - 6) w przypadku nie zapłacenia kolejnej raty składki ubezpieczeniowej za pierwszy okres ubezpieczenia w terminie określonym w umowie ubezpieczenia – z upływem 7 dni od otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty kolejnej raty składki ubezpieczeniowej wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności w zakresie ochrony co do danego Ubezpieczonego (w przypadku, gdy Ubezpieczający nie opłaci raty składki w dodatkowym 7-dniowym terminie).

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 12

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 okresu ubezpieczenia, zakresu ubezpieczenia oraz od wysokości limitów odpowiedzialności PZU SA.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
5. Składka nie podlega indeksacji.
6. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, PZU SA dokonuje zwrotu składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO

### § 13

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego 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. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
  - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
  - 3) umożliwić reprezentantowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 4) udostępnić dokumenty, które PZU SA uzna za niezbędne do rozpatrzenia wniosku o realizację świadczenia.
4. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 3, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

### § 14

1. Jeżeli Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z PZU Pomoc i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance określonych w OWU, 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 usług 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 w terminie, o którym mowa 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 którym mowa w ust. 1, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości kwotowego limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU dla danej usługi assistance, a jeżeli limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana.

## REALIZACJA ŚWIADCZENIA ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 15

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 14, oraz kosztów, o których mowa w § 6 ust. 3, 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 bezsporną 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 z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości kosztów podlegających zwrotowi, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia

- odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; 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) Ubezpiezonego, 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) Ubezpiezonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
      - wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
  - 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
  - 6) na żądanie Ubezpiezonego 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 polegających zwrotowi.
4. PZU SA zwraca koszty na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 16

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. Reklamację 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;
  - 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 adresreklamacje@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. 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 albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
15. Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.