



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, § 5, § 7, § 9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 5, § 2, § 3 ust. 2, § 4 ust. 2–3, 5–7, § 5 ust. 4, 6, § 6, § 7 ust. 3, 5–6, § 9 ust. 6

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Warunki grupowego ubezpieczenia Assistance Domowy Pakiet Standard dla Klientów ENERGA-OBROT SA, zwane dalej „WU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia „Assistance Domowy Pakiet Standard, Pakiet Standard+ i Pakiet Premium dla nowych i obecnych Klientów ENERGA-OBROT SA” zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU” a ENERGA-OBROT Spółką Akcyjną zwaną dalej „ENERGA-OBROT” lub „ubezpieczającym”, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”.
- W ramach WU i na zasadach w nich określonych PZU udziela ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia assistance domowej.
- Ubezpieczony może żądać, aby PZU udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz WU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU, PZU może podnieść również przeciwko ubezpieczonemu.
- W sprawach nieuregulowanych w WU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w WU pojęcia, należy rozumieć:

- akt wandalizmu** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia przez osoby trzecie;
- awaria instalacji elektrycznej** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub przyczyny wewnętrznej uszkodzenie instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia, powodujące zaprzestanie funkcjonowania instalacji elektrycznej lub nieprawidłowe jej działanie;
- awaria instalacji gazowej** – wynikające z przyczyny wewnętrznej rozszczelnienie instalacji gazowej, skutkujące niekontrolowanym wydostawaniem się gazu poza obręb instalacji gazowej;
- awaria instalacji centralnego ogrzewania** – wynikające z przyczyny wewnętrznej zaprzestanie prawidłowej pracy kotła centralnego ogrzewania lub rozszczelnienie instalacji centralnego ogrzewania, skutkujące wyciekami wody;
- awaria urządzenia grzewczego i gazowego** – wynikające z przyczyny wewnętrznej wadliwe funkcjonowanie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające jego prawidłowe działanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;
- budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
- Centrum Pomocy** – centrum świadczące usługi assistance określone w WU na rzecz ubezpieczonego; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu 22 505 14 62 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązany jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową w celu uzyskania pomocy w ramach ubezpieczenia assistance domowej; informacja o numerach telefonów Centrum Pomocy dostępna jest na stronie internetowej ENERGA-OBROT (www.energa.pl) oraz PZU (www.pzu.pl);
- części zamienne** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
- czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii zgłoszonej przez Klienta ENERGA-OBROT;
- gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora urządzenia grzewczego i gazowego;
- instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa w miejscu ubezpieczenia;
- instalacja elektryczna** – układ przewodów i kabli w miejscu ubezpieczenia wraz ze sprzętem i osprzętem elektroinstalacyjnym, urządzeniami, aparaturą rozdzielczą i sterowniczą, układem pomiarowo-rozliczeniowym, urządzeniami zabezpieczającymi i ochronnymi oraz uziemieniami, mający swój początek przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym energii elektrycznej zamontowanym przez dystrybutora energii elektrycznej i koniec na gniazdkach wtyczkowych, wypustkach oświetleniowych, zainstalowanych na stałe odbiornikach zasilanych energią elektryczną;
- instalacja gazowa** – przewody i armatura gazowa dostarczające i rozprzadzające gaz, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia. Granicą instalacji jest kurek lub zawór główny wraz z urządzeniami zabezpieczającymi odcinającymi miejsce ubezpieczenia od zewnętrznej sieci gazowej;
- klient ENERGA-OBROT** – osoba fizyczna, z którą ubezpieczający zawarł umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego do miejsca ubezpieczenia;
- lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
- miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie lub dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres został wskazany przez klienta/ nowego klienta ENERGA-OBROT ubezpieczającemu jako miejsce dostawy energii elektrycznej lub paliwa gazowego;
- nowy klient** – klient zgłoszony do objęcia ochroną ubezpieczeniową wskutek zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego na ENERGA-OBROT SA;
- osoba trzecia** – każda osoba nie będąca ubezpieczającym lub ubezpieczonym;
- przepięcie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość; ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia miejsca ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przepięciowe;
- przyczyna wewnętrzna** – czynnik powodujący awarię danego sprzętu lub awarię instalacji, mający źródło wewnątrz sprzętu lub instalacji, niewynikający z przyczyny zewnętrznej;
- przyczyna zewnętrzna** – zdarzenie, które było wyłącznym czynnikiem prowadzącym do wystąpienia awarii, polegające na oddziaływaniu na dany

- sprzęt lub instalację: energii kinetycznej, termicznej, elektrycznej lub czynników chemicznych pochodzących spoza urządzenia lub instalacji;
- 22) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
 - 23) **specjalista** – elektryk, technik urządzeń gazowych i grzewczych;
 - 24) **szkoda** – rzeczywista strata ubezpieczonego powstała wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 25) **ubezpieczający** – ENERGA-OBRÓT z siedzibą w Gdańsku przy al. Grunwaldzkiej 472 (80-309 Gdańsk);
 - 26) **ubezpieczony** – klient będący osobą fizyczną, z którym ENERGA-OBRÓT SA zawarła umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego, który został objęty przez Energa-Obrót SA ubezpieczeniem Assistance Domowy Pakiet Standard;
 - 27) **uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez miejsce ubezpieczenia, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych;
 - 28) **umowa kompleksowa** – umowa pomiędzy ubezpieczającym a klientem stanowiąca podstawę dostarczania klientowi energii elektrycznej lub paliwa gazowego, zawierająca elementy sprzedaży i dystrybucji energii lub paliwa gazowego;
 - 29) **urządzenie grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są już objęte gwarancją producenta: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominiek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;
 - 30) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – w ubezpieczeniu assistance domowej – awaria instalacji elektrycznej, awaria instalacji gazowej, awaria instalacji centralnego ogrzewania, awaria urządzenia grzewczego i gazowego, uszkodzenie instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance domowej, o których mowa w § 4 w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Usługi assistance domowej, o których mowa w § 4, są świadczone przez PZU na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym zaistniałym w miejscu ubezpieczenia.

ZAKRES UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DOMOWY

§ 4

1. W przypadku awarii instalacji elektrycznej, awarii instalacji gazowej, awarii instalacji centralnego ogrzewania, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, uszkodzenia instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia w miejscu ubezpieczenia, PZU zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji specjalisty, tj. pokrycia kosztów dojazdu, kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych i robocizny oraz kosztów części zamiennych lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów:
 - 1) **elektryka** – w przypadku awarii instalacji elektrycznej lub uszkodzenia instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia w miejscu ubezpieczenia;
 - 2) **technika urządzeń grzewczych i gazowych** – w przypadku awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji gazowej, awarii instalacji centralnego ogrzewania w miejscu ubezpieczenia.
2. PZU organizuje i pokrywa koszty, maksymalnie do 2 interwencji specjalistów, o których mowa w ust. 1, w okresie każdego kolejnych 12-miesięcznych okresów ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty **500 zł** w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego i nie więcej niż **1 000 zł** w odniesieniu do dwóch zdarzeń ubezpieczeniowych.
3. **(Usługi informacyjne)** PZU na każdy wniosek ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących danych teleadresowych:
 - 1) służb użyteczności publicznej;
 - 2) autoryzowanych punktów naprawczych sprzętu RTV /AGD, urządzeń grzewczych i gazowych;
 - 3) usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, elektryk, dekarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz, technik systemów alarmowych i domofonowych), działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
4. Usługi informacyjne, o których mowa w ust. 3, są świadczone bez limitu ilościowego w dwunastomiesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej.
5. Jeżeli ustalony w WU limit odpowiedzialności dla kosztów interwencji specjalisty nie wystarcza na pokrycie w całości tych kosztów przez PZU, a klient ENERGA-OBRÓT nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami interwencji specjalisty a kwotą, do której PZU ponosi odpowiedzialność, wówczas PZU wypłaca ubezpieczonemu w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, kwotę w wysokości uwzględniającej limitu odpowiedzialności określone w ust. 2 pomniejszone o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
6. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terytorium Rzeczypospolitej

Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący usługę, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, PZU pokrywa koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.

7. Jeżeli w przypadku określonym w ust. 6 klient ENERGA OBRÓT zakupi wymagane do naprawy nowe części zamienne we własnym zakresie, zwrot kosztów tych części następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności pomniejszonego o koszty, o których mowa w ust. 6.

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

1. Klient ENERGA-OBRÓT może zostać objęty ochroną ubezpieczeniową w terminie określonym przez ubezpieczającego, nie wcześniej jednak niż w dniu zawarcia umowy kompleksowej.
2. Odpowiedzialność PZU względem ubezpieczonego rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym Klient ENERGA-OBRÓT został zgłoszony do ubezpieczenia przez ubezpieczającego.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, okres odpowiedzialności PZU w stosunku do ubezpieczonego wynosi 12 miesięcy i podlega przedłużeniu na kolejny dwunastomiesięczny okres odpowiedzialności.
4. Okres ubezpieczenia nie ulega przedłużeniu na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia, jeżeli nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za kolejny okres ubezpieczenia.
5. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
6. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego ubezpieczonego:
 - 1) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
 - 3) z dniem rozwiązania umowy kompleksowej;
 - 4) z dniem złożenia przez Ubezpieczonego oświadczenia o Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - 5) z upływem okresu ubezpieczenia, za który została opłacona składka ubezpieczeniowa;
7. Ubezpieczający przekazuje ubezpieczonemu tekst WU na piśmie lub, za zgodą ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku, przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 6

1. Odpowiedzialność PZU jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zaszło:
 - 1) z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) na skutek popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez ubezpieczonego lub osoby bliskie pozostające z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 4) w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, wybuchem nuklearnym, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, reakcją jądrową, skażeniami spowodowanymi bronią jądrową lub promieniotwórczą;
 - 5) wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) w wyniku użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
 - 7) w wyniku chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń urządzenia grzewczego i gazowego oraz wywołane nimi wady;
 - 8) w wyniku działania ubezpieczonego po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 9) w wyniku aktów wandalizmu;
 - 10) w związku z prowadzeniem przez ubezpieczonego działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia;
 - 11) w związku z remontami i bieżącymi naprawami prowadzonymi w miejscu ubezpieczenia;
 - 12) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 13) na skutek zawiłgocenia miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji lub elementów budynku należał do ubezpieczonego;
 - 14) na skutek przenikania wód gruntowych;
 - 15) w związku z uszkodzeniami podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę i konserwację, których odpowiadają administracja miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, gazowego lub energetycznego;

- 16) w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu instalacji elektrycznej lub instalacji gazowej, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia;
 - 17) w związku z niewłaściwą lub niezgodną z instrukcją producenta: instalacją, naprawą, przeróbką, dostrajaniem lub zmianą konstrukcyjną.
2. Z zakresu odpowiedzialności PZU polegającej na świadczeniu usług assistanse, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1–2, wyłączone są:
 - 1) usługi assistanse w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami żarówek, świetlówek, halogenów, LED, przedłużaczy, bezpieczników, wyłączników różnicowoprądowych, zasilaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - 3) usługi związane z konserwacją urządzenia grzewczego i gazowego oraz statych elementów wyposażenia w miejscu ubezpieczenia;
 - 4) usługi związane z przeglądami urządzeń grzewczego i gazowego;
 - 5) usługi związane z przeglądami instalacji elektrycznej, instalacji gazowej, instalacji centralnego ogrzewania;
 - 6) usługi polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 7) zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę;
 - 8) koszty czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 9) uszkodzenia o charakterze estetycznym w tym uszkodzenia obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzenia grzewczego i gazowego;
 - 10) usługi polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę.
 3. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są koszty usług assistanse poniesione przez ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 7 nie było możliwe.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 7

1. W celu skorzystania z usług assistanse, o których mowa w § 4, ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko ubezpieczonego;
 - 2) nr pesel ubezpieczonego;
 - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu;
 - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) w przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób określony w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizowała i pokryła koszty tych usług assistanse zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie 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 zwraca koszty tych usług na podstawie przedłożonych przez ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie, o którym mowa w ust. 1, PZU może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia PZU o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności PZU ustalonego w WU dla danej usługi assistanse. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
6. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 5, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU 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 wypłaca w terminie określonym w ust. 5.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU udziela ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od okresu ubezpieczenia oraz od wysokości limitów odpowiedzialności PZU.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana jednorazowo w wysokości i terminach określonych w Umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień obciążenia rachunku

bankowego ubezpieczającego pełną, wymagalną kwotą określoną w Umowie ubezpieczenia.

5. Składka nie podlega indeksacji.
6. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udziela ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługują zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 9

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 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 przedstawicielowi PZU dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 4) udostępnić dokumenty i informacje, które PZU uzna za niezbędne do rozpatrzenia wniosku o realizację świadczenia.
4. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 3, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU.
5. Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
 - 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 nieużywanych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
 - 4) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne, w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa, dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
6. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 5, PZU wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistanse odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

OBOWIĄZKI PZU

§ 10

1. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 7., 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 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 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 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 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 lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
- 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 PZU informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 tylko do korespondencji);
 - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.