

WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DOMOWY PAKIET PREMIUM DLA KLIENTÓW ENERGA-OBROT SA



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

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Niniejsze Warunki grupowego ubezpieczenia, zwane dalej „WU”, mają zastosowanie do Umowy ubezpieczenia grupowego zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU” a ENERGA-OBROT SA zwaną dalej „Energa Obrót” lub „Ubezpieczającym”, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”.
- W ramach WU i na zasadach w nich określonych PZU udziela Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia assistance domowy.
- 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:

- Awaria drzwi zewnętrznych** – nagłe i niezależne od woli Ubezpieczonego:
 - zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego zamek lub zniszczenie zamka przez Osobę trzecią w taki sposób, że otwarcie drzwi do Miejsca ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz Miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz Miejsca ubezpieczenia;
- Awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, gazowej, alarmowej, domofonowej, wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w Miejscu ubezpieczenia;
- Awaria sprzętu AGD/RTV** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie Sprzętu AGD lub RTV uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- Awaria urządzenia gazowego** – wynikające z przyczyny wewnętrznej uszkodzenie urządzenia gazowego, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;
- Centrum Pomocy** – centrum świadczące usługi assistance określone w WU na rzecz Ubezpieczonego; Centrum Pomocy 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 domowy; 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** – wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny zgłoszonej przez Klienta Energa – Obrót awarii;
- Gwarancja Producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora urządzenia gazowego;
- Instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania ciepła za pomocą wody, pary wodnej lub powietrza do pomieszczeń, mających początek w miejscu połączenia przewodów z zaworem odcinającym tę instalację od węzła cieplnego, a także kotły i piece centralnego ogrzewania;
- Instalacja domofonowa** – układ przewodów i urządzeń w Miejscu ubezpieczenia składający się z zasilacza domofonowego, panelu rozmownego, unifonu (słuchawki), zaczepek elektromagnetycznego, który spełnia funkcje wywołania (dzwonka), otwierania drzwi poprzez zwalnianie zaczepek elektromagnetycznych oraz umożliwia rozmowę dwukierunkową;
- Instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku domu mieszkalnego jednorodzinnego na złączach kablowych łączących wewnętrzną sieć elektryczną tego budynku z siecią zewnętrzną, albo w przypadku mieszkania w tablicy bezpiecznikowej, a koniec w gniazdkach wtyczkowych, włącznikach i wypustkach oświetleniowych;
- Instalacja gazowa** – układ przewodów za kurkiem głównym, prowadzącym na zewnątrz lub wewnątrz budynku, wraz z armaturą, kształtkami i innym wyposażeniem, a także urządzeniami do pomiaru zużycia gazu, urządzeniami gazowymi oraz przewodami spalinowymi lub powietrzno-spalinowymi, jeżeli nie są one elementem wyposażenia urządzeń gazowych;
- Instalacja wodno-kanalizacyjna** – przewody i armatura wodna, dostarczające, rozprowadzające i odprowadzające wodę, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, rozpoczynające się od pionu kanalizacyjnego lub ściany zewnętrznej budynku;
- Klient Energa-Obrót** – osoba fizyczna, z którą Ubezpieczający zawarł umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego do Miejsca Ubezpieczenia;
- Kradzież** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia niebędąca Kradzieżą z włamaniem;
- 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 pomieszczenia albo w wyniku Rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności albo poprzez przywiązanie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);

- 17) **Miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie lub dom jednorodzinny, położone na terytorium RP, którego adres został wskazany przez Klienta Energa-Obrót Ubezpieczającemu jako miejsce dostawy energii elektrycznej lub paliwa gazowego;
- 18) **Osoba trzecia** – każda osoba niebędąca Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- 19) **Piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na ubezpieczony przedmiot pozostawiające ślady tego zdarzenia;
- 20) **Przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość; ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przebiecia pod warunkiem wyposażenia Miejsca ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przepięciowe;
- 21) **Przyczyna Wewnętrzna** – czynnik powodujący awarię danego sprzętu lub awarię instalacji, mający źródło wewnątrz sprzętu lub instalacji, nie wynikający z przyczyny zewnętrznej;
- 22) **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;
- 23) **Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie w Umowie ubezpieczenia;
- 24) **Siła wyższa** – zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia przy dołożeniu należytej staranności zdarzenie;
- 25) **Specjalista** – hydraulik, elektryk, technik urządzeń gazowych i grzewczych, serwisant domowych urządzeń RTV/AGD, dekarz, ślusarz, szklarz, technik systemów alarmowych i domofonowych;
- 26) **Sprzęt AGD** – znajdujące się w Miejscu zamieszkania kuchnie gazowe lub elektryczne, pralki, pralko-suszarki i elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki lub zmywarki, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie starszy niż 5 lat;
- 27) **Sprzęt RTV** – znajdujące się w Miejscu zamieszkania urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy HI-FI lub ich elementy, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie starszy niż 5 lat;
- 28) **Szkoda** – rzeczywista strata Ubezpieczonego powstała wskutek zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego;
- 29) **Ubezpieczający** – ENERGA-OBROT z siedzibą w Gdańsku przy al. Grunwaldzkiej 472 (80-309 Gdańsk);
- 30) **Ubezpieczony** – klient ENERGA-OBROT będący odbiorcą energii elektrycznej lub paliwa gazowego w gospodarstwie domowym, który został objęty ubezpieczeniem;
- 31) **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;
- 32) **Urządzenie gazowe** – nieobjęty Gwarancją Producenta i nie starszy niż 5 lat kocioł centralnego ogrzewania, zużywający jako paliwo gaz ziemny, podłączony do instalacji gazowej w Miejscu Ubezpieczenia;
- 33) **Uszkodzenie Dachy** – wynikające z Przyczyny Zewnętrznej uszkodzenie powierzchni płaskiej pokrycia dachowego, z wyłączeniem kominów oraz rynien;
- 34) **Uszkodzenie Szyb w Oknach lub Drzwiach Zewnętrznych** – wynikające z Przyczyny Zewnętrznej rozbicie nieuszkodzonych szyb, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w oknach lub drzwiach zewnętrznych w Miejscu ubezpieczenia;
- 35) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – w ubezpieczeniu assistance domowy – Awaria drzwi zewnętrznych, Awaria instalacji, Awaria sprzętu RTV/AGD, Awaria urządzenia gazowego, Uszkodzenie dachu, Uszkodzenie drzwi zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem, Uszkodzenie instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przepięcia, Uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance domowy, o których mowa w § 4 w razie zajścia w okresie ubezpieczenia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Usługi assistance domowy, 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 drzwi zewnętrznych, Awarii instalacji, Awarii sprzętu RTV/AGD, Awarii urządzenia gazowego, Uszkodzenia dachu, Uszkodzenia drzwi zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem, Uszkodzenia instalacji elektrycznej w wyniku Uderzenia pioruna lub Przepięcia, Uszkodzenia szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych 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) **ślusarza** – w przypadku konieczności wymiany zamków w Miejscu ubezpieczenia po Kradzieży z włamaniem lub usunięcia Awarii drzwi zewnętrznych;
 - 2) **elektryka** – w przypadku awarii lub uszkodzenia instalacji elektrycznej w Miejscu ubezpieczenia;
 - 3) **hydraulika** – w przypadku awarii instalacji wodno-kanalizacyjnej lub awarii instalacji centralnego ogrzewania;
 - 4) **szklarza** – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w Miejscu ubezpieczenia;
 - 5) **technika urządzeń grzewczych i gazowych** – w przypadku awarii urządzenia gazowego, awarii instalacji gazowej, awarii instalacji centralnego ogrzewania w Miejscu ubezpieczenia;
 - 6) **technika systemów alarmowych i domofonowych** – w przypadku awarii instalacji alarmowej lub domofonowej;
 - 7) **serwisanta domowych urządzeń elektrycznych** – w przypadku Awarii sprzętu RTV/AGD.
 - 8) **dekarza** – w przypadku uszkodzenia dachu w Miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z Miejsca 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 **700 zł** w odniesieniu do jednego Zdarzenia ubezpieczeniowego i nie więcej niż **1 400 zł** w odniesieniu do maksymalnie dwóch Zdarzeń ubezpieczeniowych.
3. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu RTV/AGD w miejscu ubezpieczenia zakres usług assistance obejmuje do wysokości limitu, o którym mowa w ust. 2, koszty transportu z Miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do Miejsca ubezpieczenia, a także koszty materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji usług assistance, z zastrzeżeniem, że serwis przysługuje, jeżeli koszty naprawy nie przekroczą wartości sprzętu. W sytuacji, gdy koszty naprawy przekroczą wartość rzeczywistą sprzętu, bądź brak jest Części zamiennych, PZU pokrywa wyłączenie koszt transportu z Miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do Miejsca ubezpieczenia oraz koszty ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
4. **(Usługi informacyjne)** PZU, na każdy wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów:
 - 1) służb użyteczności publicznej;
 - 2) autoryzowanych punktów naprawczych sprzętu RTV /AGD, urządzeń gazowych;
 - 3) usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, elektryk, dekarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz), działających w pobliżu Miejsca ubezpieczenia.
5. Usługi informacyjne, o których mowa w ust. 4, są świadczone bez limitu ilościowego w dwunastomiesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej.

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

1. Klient ENERGA-OBROT 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-OBROT 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 kolejne dwunastomiesięczne okresy 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. Rezygnacja 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 opłacana składka ubezpieczeniowa;

7. Ubezpieczający przekazuje ubezpieczonemu tekst WU na piśmie lub, za zgodą ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku, przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

że kontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 7 nie było możliwe.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 6

- Odpowiedzialność PZU jest wyłączona, jeżeli Zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
 - 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;
 - z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczą;
 - w wyniku opóźnienia świadczenia wskutek Siły Wyższej;
 - wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojсковych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
 - w wyniku użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
 - w wyniku chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia gazowego oraz wywołane nimi wady;
 - w wyniku działania ubezpieczeniowego 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;
 - w wyniku aktów wandalizmu;
 - w związku z prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w Miejscu Ubezpieczenia;
 - w związku z remontami i bieżącymi naprawami prowadzonymi w Miejscu Ubezpieczenia;
 - w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - na skutek zawilgocenia 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;
 - na skutek przenikania wód gruntowych;
 - w związku z uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych, wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę i konserwację których odpowiadają administracja Miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodnokanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu instalacji elektrycznej, instalacji wodnokanalizacyjnej lub instalacji gazowej, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się Miejsce ubezpieczenia;
 - wskutek niedrożności instalacji wodno-kanalizacyjnej;
 - w związku z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkującego.
- Z zakresu odpowiedzialności PZU polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa w § 4 ust. 1, wyłączone są:
 - usługi assistance w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - usługi związane z uszkodzeniami żarówek, świetlówek, halogenów, LED, przedłużaczy, żyrandoli, bezpieczników, zasilaczy, transformatorów i listew zasilających, okablowania niepodłączonego na stałe do sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia gazowego;
 - usługi związane z konserwacją sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia gazowego oraz stałych elementów wyposażenia w Miejscu ubezpieczenia;
 - usługi związane z przeglądami instalacji elektrycznej, instalacji gazowej, instalacji centralnego ogrzewania, instalacji wodno-kanalizacyjnej, instalacji alarmowej, instalacji domofonowej;
 - usługi polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - uszkodzenia urządzeń pomiarowo-rozliczeniowego (wodomierza);
 - koszty wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
 - koszty czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt;
 - uszkodzenia o charakterze estetycznym w tym uszkodzenia obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzenia gazowego, sprzętu AGD, sprzętu RTV;
 - uszkodzenia wynikające z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją czy przepisami bezpieczeństwa urządzeń gazowych;
 - urządzenia gazowe objęte gwarancją producenta.
- Z odpowiedzialności PZU wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomocy, chyba

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 7

- W celu skorzystania z usług assistance, 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:
 - imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - nr pesel Ubezpieczonego;
 - adres Miejsca ubezpieczenia;
 - numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu;
 - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- Jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób określony w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizowała i pokryła koszty tych usług assistance zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe, powiadomić telefonicznie Centrum Pomocy o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu 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.
- W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie, o którym mowa w ust. 2, PZU może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Skutki braku zawiadomienia PZU o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
- 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 assistance.
- PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
- Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 6, 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 bezsporna część kosztów podlegających zwrotowi, PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 6.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

- Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od okresu ubezpieczenia oraz od wysokości limitów odpowiedzialności PZU.
- Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w Umowie ubezpieczenia.
- 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.
- Składka nie podlega indeksacji.
- Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 9

- Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy ubezpieczenia.
- 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.
- W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:

- 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
 - 3) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 4) udostępnić dokumenty i informacje, 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.
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 SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

OBOWIĄZKI PZU SA

§ 10

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego Zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; 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 §7 ust. 6 i 7 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. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
3. 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.
4. 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. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, 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.
6. 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.
7. 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.
8. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
9. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
10. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
11. 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.
12. W przypadku umowy direct, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU w sprawie reklamacji jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
13. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
14. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.