

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „PZU – OCHRONA KARTY ING PLUS” KLIENTÓW DETALICZNYCH – POSIADACZY KART PŁATNICZYCH DO RACHUNKU (KART DEBETOWYCH) I PRZEDPŁACONYCH WYDAWANYCH PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A.



ustalone uchwałą nr UZ/29/2015 z dnia 4 lutego 2015 r.
Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia, (zwane dalej OWU), mają zastosowanie do umów ubezpieczenia, (zwanych dalej umowami ubezpieczenia albo każda z osobną umową ubezpieczenia), zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, (zwany dalej PZU SA), z posiadaczami kart płatniczych do rachunku (kart debetowych) i przedpłaconych wydawanych przez ING Bank Śląski, (zwany dalej Bankiem).
2. W ramach OWU i na zasadach w nich określonych posiadacze kart płatniczych do rachunku (kart debetowych) i przedpłaconych wydawanych przez Bank, mogą się ubezpieczyć w zakresie następujących wariantów ubezpieczenia:
 - 1) Wariantu I:
 - a) nieuprawnione użycie karty,
 - b) gotówkę pobraną z bankomatu;
 - 2) Wariantu II:
 - a) nieuprawnione użycie karty,
 - b) gotówkę pobraną z bankomatu,
 - c) odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym;
 - 3) Wariantu III:
 - a) nieuprawnione użycie karty,
 - b) gotówkę pobraną z bankomatu,
 - c) assistance dom,
 - d) odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym.
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.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu, mające na celu wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności, dezorganizację życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 2) **amatorskie uprawianie sportu** – uprawianie sportu rekreacyjnie, jako formy wypoczynku bądź celem utrzymania lub regeneracji sił witalnych;
- 3) **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;
- 4) **awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, 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;
- 5) **Bank** – ING Bank Śląski S.A.;
- 6) **bankomat** – urządzenie umożliwiający podejmowanie gotówek lub dodatkowo wykonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- 7) **bójka** – starcie trzech albo więcej osób wzajemnie zadających sobie rany, z których każda występuje w podwójnym charakterze – jako napadnięty i napastnik;
- 8) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach wraz ze stałymi elementami;
- 9) **budynek mieszkalny** – budynek w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej w stadium użytkowania, przeznaczony na cele mieszkalne, w którym nie są wydzielone lokale tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość lub będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu wraz z pomieszczeniem garażowym w tym budynku oraz z pomieszczeniem gospodarczym poza tym budynkiem (budynek mieszkalny jednorodzinny), albo budynek w stadium użytkowania, przeznaczony na cele mieszkalne, w którym są wydzielone lokale tj. pomieszczenia przeznaczone na cele mieszkalne, stanowiące odrębną nieruchomość lub będące przedmiotem spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu (budynek wielorodzinny);
- 10) **Centrum Alarmowe PZU POMOC** – centrum świadczące usługi assistance określone w OWU na rzecz Ubezpieczonego; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, 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; informacja o numerach telefonów Centrum Alarmowego PZU POMOC dostępna jest w placówkach oraz na stronie internetowej Banku, a także zawarta jest w polisie;
- 11) **choroba przewlekła** – chorobę o długotrwałym przebiegu, trwającą zwykle miesiącami lub latami, stale lub okresowo leczoną;
- 12) **choroba zakaźna** – chorobę wywołaną zakażeniem drobnoustrojami, jadami wytwarzanymi przez drobnoustroje lub zarażeniem pasożytami;
- 13) **czynności życia prywatnego** – czynności dotyczące sfery prywatnej, nie związane z aktywnością zawodową i pozostające bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, pracą zarobkową, praktyczną nauką zawodu poza siedzibą szkoły; za czynności życia prywatnego nie uważa się wykonywania działalności gospodarczej, wolnego zawodu, pełnienia funkcji, w tym funkcji honorowych w związkach, zrzeszeniach, organizacjach społeczno-politycznych oraz pracy w charakterze wolontariusza;
- 14) **dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;
- 15) **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;
- 16) **dziecko** – dziecko własne, dziecko przysposobione, pasierba albo dziecko przyjęte na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- 17) **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 szkody za spowodowaną eksplozją 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 spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji,

- polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 18) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
 - 19) **huk ponaddźwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
 - 20) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s ustalanej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMI GW”, 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;
 - 21) **instalacja:**
 - a) **instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania ciepła za pomocą wody, pary wodnej lub powietrza do pomieszczeń,
 - b) **instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego na złączach kablowych łączących wewnętrzną sieć elektryczną tego budynku z siecią zewnętrzną, albo w przypadku lokalu mieszkalnego w tablicy bezpiecznikowej, a koniec w gniazdkach wtyczkowych, włącznikach i wypustach oświetleniowych,
 - c) **instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych,
 - d) **instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania w zimną i ciepłą wodę;
 - 22) **karta** – ważną, aktywną kartę płatniczą do rachunku (kartę debetową) lub kartę przedpłaconą wydaną przez Bank, w tym kartę wirtualną;
 - 23) **karta wirtualna** – kartę służącą do dokonywania operacji bez fizycznego użycia karty, tj. operacji internetowych, zamówień telefonicznych, pocztowych oraz innych usług dostępnych przy użyciu tej karty;
 - 24) **kod CVV2** – poufny, trzycyfrowy kod identyfikacyjny, generowany dla każdej karty wirtualnej indywidualnie, służący do autoryzacji operacji bezgotówkowych;
 - 25) **kradzież** – działanie polegające na zabiorze (zabranii) karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia z zamiarem trwałego pozbawienia posiadacza karty lub użytkownika karty możliwości dysponowania nią, a w przypadku karty wirtualnej działanie polegające na pozyskaniu w sposób nieuprawniony przez osobę inną niż posiadacz karty lub użytkownik karty, łącznie następujących danych niezbędnych do dokonania operacji przy użyciu takiej karty: numeru karty oraz daty ważności karty, oraz kodu CVV2;
 - 26) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły lub narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady na tych zabezpieczeniach stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi, lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego lokalu albo w wyniku rabunku;
 - 27) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
 - 28) **lekarz PZU POMOC** – lekarza-konsultanta Centrum Alarmowego PZU POMOC;
 - 29) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wielorodzinnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia wraz ze stałymi elementami w stadium użytkowania, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, stanowiące odrębną nieruchomości i będące przedmiotem prawa własności (współwłasności) albo spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu wraz z przynależnym do tego lokalu pomieszczenie gospodarcze poza tym lokalem;
 - 30) **miejsce ubezpieczenia** – lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny, położony na terytorium RP, znajdujący się pod adresem wskazanym w umowie ubezpieczenia jako miejsce zamieszkania Ubezpieczonego; w umowie ubezpieczenia może być wskazane tylko jedno miejsce ubezpieczenia; ponadto w ubezpieczeniu assistance dom – lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny znajdujący się w posiadaniu Ubezpieczonego na podstawie tytułu prawnego;
 - 31) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
 - 32) **nieszczęśliwy wypadek** – nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego osoba, niezależnie od swej woli, doznała uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
 - 33) **nieuprawnione użycie karty** – użycie karty lub danych karty bez zgody posiadacza lub użytkownika karty powodujące zmianę salda na rachunku posiadacza karty;
 - 34) **numer PIN** – poufny numer identyfikacyjny dla karty, z wyłączeniem kart wirtualnych;
 - 35) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
 - 36) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie miejsca ubezpieczenia;
 - 37) **operacja:**
 - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – płatność za towary lub usługi oraz wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty, powodującą zmianę salda na rachunku posiadacza karty, w tym płatności realizowane bez fizycznego użycia karty tj. transakcje internetowe, zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz inne usługi dostępne przy użyciu karty;
 - b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu – wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty, powodującą zmianę salda na rachunku posiadacza karty;
 - 38) **opieka** – sprawowanie pieczy nad dzieckiem lub osobą niesamodzielną poprzez zapewnienie jej należytej egzystencji w zakresie podstawowych potrzeb bytowych i ochrony przed niebezpieczeństwami;
 - 39) **opieka nad psami i kotami Ubezpieczonego** – karmienie psa lub kota jeden raz dziennie odpowiednią karmą należącą do Ubezpieczonego, zmiana wody do picia, a także wyprawianie psa dwa razy dziennie na spacer lub dostarczanie kotu jeden raz dziennie świeżego piasku lub żwiru; opieka nad psami i kotami nie obejmuje leczenia weterynaryjnego; jeżeli interwencja lekarza weterynarza jest niezbędna, PZU SA organizuje oraz pokrywa koszty transportu zwierzęcia do osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego lub do najbliższego schroniska dla zwierząt;
 - 40) **osoba bliska** – małżonka, konkubenta, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, teścia, teściową, zięcia, synową, przysposabiającego, dziecko;
 - 41) **osoba niesamodzielną** – osobę zamieszkujejącą 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;
 - 42) **osoba trzecia** – każdą osobę nie będącą Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
 - 43) **osoba wyznaczona** – osobę wskazaną przez Ubezpieczonego w czasie rozmowy telefonicznej z konsultantem Centrum Alarmowego PZU POMOC, zamieszkałą na terytorium RP; dla potrzeb OWU wskazanie takiej osoby jest równoznaczne z upoważnieniem jej do sprawowania opieki określonej w § 10 ust. 2 pkt 1–4;
 - 44) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
 - 45) **piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na miejsce ubezpieczenia pozostawiające ślady tego zdarzenia;
 - 46) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
 - 47) **pomieszczenie garażowe** – znajdujące się w budynku mieszkalnym jednorodzinny pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych;
 - 48) **pomieszczenie gospodarcze poza lokalem mieszkalnym** – pomieszczenie gospodarcze znajdujące się w budynku mieszkalnym przynależne do lokalu mieszkalnego, w tym piwnicę, pralnię domową, suszarnię lub strych, znajdujące się poza lokalem mieszkalnym, z wyłączeniem zabudowanych korytarzy;
 - 49) **pomieszczenie gospodarcze poza budynkiem mieszkalnym** – piwnica, pralnia, suszarnia i inne pomieszczenia gospodarcze poza jednorodzinny budynek mieszkalny znajdujące się w budynku na terenie tej samej posesji, na której znajduje się ubezpieczony jednorodzinny budynek mieszkalny;
 - 50) **pomoc domowa** – każdą osobę, w tym gosposię, ogrodnika, opiekunkę do dzieci, osobę sprawującą opiekę nad osobą niepełnosprawną, osobę sprawującą opiekę nad psem, wykonującą powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej zawartej z Ubezpieczonym;

- 51) **posiadacz karty** – osobę fizyczną, która zawarła z Bankiem umowę o kartę, będącą klientem detalicznym Banku, zgodnie z kryteriami obowiązującymi w Banku w tym zakresie w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, która w dokumentacji bankowej figuruje jako posiadacz rachunku;
- 52) **powódź** – zalanie **terenów** wskutek:
- podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,
 - opadu,
 - spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
 - podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
- 53) **przebiecie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 54) **psy agresywne** – psy ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras;
- 55) **rabunek**:
- w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – działanie polegające na zaborze (zabraniu) karty jej posiadaczowi lub użytkownikowi w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia albo z doprowadzeniem posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności, a w przypadku karty wirtualnej działanie polegające na pozyskaniu łącznie następujących danych niezbędnych do dokonania operacji: numeru karty oraz daty ważności karty, oraz kodu CVV2, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia albo z doprowadzeniem posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
 - w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu – działanie polegające na zaborze (zabraniu) posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty gotówki w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty, groźby jej natychmiastowego użycia albo z doprowadzeniem posiadacza karty lub użytkownika karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
 - w ubezpieczeniu assistance dom i w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – zabór mienia dokonany:
 - z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności dla pokonania jej oporu przed wydaniem mienia lub
 - przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucz do pomieszczenia i zmusił ją do jego otwarcia lub
 - poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępów wobec osób małoletnich, niepełnych ze względu na podeszły wiek lub nie w pełni sprawnych;
- 56) **rachunek posiadacza karty** – rachunek prowadzony przez Bank, w ciężar którego dokonywane są operacje przy użyciu karty;
- 57) **regulamin** – wewnętrzne regulacje Banku dla klientów, dotyczące zasad wydawania i użytkowania kart;
- 58) **regulaminy świadczenia usług bankowości elektronicznej** – obowiązujące w Banku regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 59) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 60) **sporty wysokiego ryzyka** – sporty motorowe i motorowodne, lotnicze (szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo oraz ich odmiany), alpinizm, speleologia, wspinaczka skalna, trekking, rafting i jego odmiany, nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu, żeglarsstwo morskie, surfing, kitesurfing, windsurfing, jazda na nartach lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki bungee oraz uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
- 61) **stałe elementy** – elementy wyposażenia znajdujące się wewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku, w szczególności:
- meble wraz z zamontowanym w nich na stałe lub obudowanym tymi meblami sprzętem zmechanizowanym,
 - trwale związane z podłożem: wykładziny ścian, podłóg, schodów, sufitów lub słupów,
 - kominki,
 - schody wewnętrzne, antresole,
 - tynki i powłoki malarskie,
 - podwieszane sufity,
 - wewnętrzne ścianki działowe dowolnej konstrukcji,
 - zamontowane na stałe: stolarkę okienną i drzwiową wraz z oszkleniami i zamknięciami,
 - kraty, rolety antywłamaniowe, czujki, sygnalizatory i inne elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych,
 - instalacje,
 - urządzenia, osprzęt lub oprzyrządowanie instalacji, np. umywalki, zlewy, wanny, kabiny prysznicowe, brodziki, piece, grzejniki, podgrzewacze wody, gniazda wtyczkowe lub włączniki,
 - lustra wmontowane w ścianach; za stałe elementy uważa się także:
 - elementy wyposażenia znajdujące się wewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku, o których mowa w lit. a–l, które nie zostały jeszcze wbudowane lub zamontowane,
 - zewnętrzne: urządzenia klimatyzacyjne, urządzenia wentylacyjne, kraty, rolety antywłamaniowe, czujki, sygnalizatory, inne elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i zabezpieczeń przeciwpożarowych trwale związane z lokalem mieszkalnym lub budynkiem;
- 62) **szkoda** – szkodę na osobie lub szkodę rzeczową;
- 63) **szkoda rzeczowa** – szkodę powstałą wskutek utraty, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy; w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym szkoda rzeczowa obejmuje także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
- 64) **szkoda na osobie** – w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym szkoda powstała wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 65) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziałujący swoim ciężarem bezpośrednio na miejsce ubezpieczenia lub mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem jego ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na miejsce ubezpieczenia – powodując uszkodzenie lub zniszczenie miejsca ubezpieczenia;
- 66) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 67) **Ubezpieczający** – podmiot, który zawarł z PZU SA umowę ubezpieczenia;
- 68) **Ubezpieczony** – posiadacz karty, na rachunek którego została zawarta umowa ubezpieczenia;
- 69) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w miejsce ubezpieczenia przez pojazd mechaniczny lub szynowy, jego część lub przewożony w nim ładunek, nienależący do Ubezpieczonego i nie będący pod jego kontrolą;
- 70) **umowa o kartę** – umowę zawartą przez Bank i posiadacza karty regulującą zasady korzystania z karty;
- 71) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 72) **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 wolnostojące lub latarnie;
- 73) **użytkownik karty** – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty do dokonania w imieniu i na rzecz posiadacza karty operacji określonych w umowie o kartę;
- 74) **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;

- 75) **zakażenie** – wniknięcie do organizmu i rozwój w nim żywego, biologicznego czynnika chorobotwórczego;
- 76) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium lub łózka wodnego, znajdujących się wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz miejsca ubezpieczenia lub poza nim,
 - zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie;
- 77) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zawałania się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;
- 78) **zastrzeżenie karty** – wstrzymanie przez Bank możliwości dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 79) **zdarzenie ubezpieczeniowe** –
- w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty:
 - w odniesieniu do karty wirtualnej – nieuprawnione użycie karty w wyniku rabunku albo kradzieży karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty, powodujące obciążenie rachunku posiadacza karty,
 - w odniesieniu do pozostałych kart – nieuprawnione użycie karty, utraconej przez posiadacza karty lub użytkownika karty, w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, powodujące obciążenie rachunku posiadacza karty,
 - w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu – rabunek gotówki pobranej z bankomatu przy użyciu karty przez posiadacza karty lub użytkownika karty;
 - w ubezpieczeniu assistance dom – awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji, zdarzenie losowe, o którym mowa w pkt 80, przepięcie, dewastację, kradzież z włamaniem, nieszcześliwy wypadek lub nagłe zachorowanie;
 - w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – działanie lub zaniechanie, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia;
- 80) **zdarzenia losowe** – ogień, piorun, powódź, śnieg i lód, zalanie, opad, grad, huragan, eksplozję, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, lawinę, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;
- 81) **zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie lub ryby akwariowe, z wyłączeniem trzymany w celach hodowlanych lub handlowych;
- 82) **zwierzęta egzotyczne** – zwierzęta, których naturalne środowisko życia nie znajduje się na terytorium RP.
- osoba trzecia zmusiła posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osobę działającą w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do ujawnienia numeru PIN poprzez dopuszczenie się aktu przemocy lub groźby użycia przemocy przeciwko posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty, lub osobie działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty;
 - zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w ciągu pierwszych sześciu godzin od momentu użycia przez posiadacza karty lub użytkownika karty numeru PIN w miejscu publicznym;
 - utrata karty nastąpiła w wyniku dokonania rabunku lub kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia.
5. PZU SA pokrywa również udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczonego koszty:
- zakupu nowego portfela oraz koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, utraconych przez Ubezpieczonego wraz z kartą oraz
 - wydania nowych kart, a także innych nie wymienionych w OWU nowych kart płatniczych, wydawanych przez Bank w miejsce utraconych przez posiadacza karty lub użytkownika karty wraz z kartą;
- powstałe w wyniku rabunku, kradzieży lub zgubienia objętych zdarzeniem ubezpieczeniowym, za które PZU SA ponosi odpowiedzialność, do wysokości 300 zł ponad sumę ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia (limit 300 zł ulega odnowieniu na następne okresy ubezpieczenia).
6. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 4

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
- powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
 - wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa użytkownika karty, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, powstałe w razie:
 - przechowywania przez niego karty razem z numerem PIN, a w odniesieniu do karty wirtualnej numeru karty i daty ważności karty razem z kodem CVV2,
 - z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 1, udostępnienia przez niego karty lub numeru PIN, a w odniesieniu do karty wirtualnej numeru karty, daty ważności karty i kodu CVV2 – osobom nieuprawnionym,
 - nie zgłoszenia przez niego niezwłocznie Bankowi utraty lub zniszczenia karty, a w przypadku karty wirtualnej faktu utraty danych dotyczących karty, o których mowa w § 2 pkt 24 i 55 lit a, w wyniku rabunku albo kradzieży,
 - używania przez niego karty niezgodnie z zasadami określonymi w regulaminie;
 - powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli posiadacz karty lub użytkownik karty pozostawił kartę bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym, a w odniesieniu do kart wirtualnych pozostawił, bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym, następujące dane niezbędne do dokonania operacji: numer karty oraz datę ważności karty, oraz kod CVV2.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 5

Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA za wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe – związane z utratą danej karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, a w odniesieniu do karty wirtualnej związane z utratą danych dotyczących karty, o których mowa w § 2 pkt 24 i 55 lit. a, w wyniku rabunku



albo kradzieży – zaistniałe w okresie udzielanej przez PZU SA ochrony ubezpieczeniowej i wynosi równowartość w złotych 150 euro według kursu euro określonego w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

UBEZPIECZENIE GOTÓWKI POBRANEJ Z BANKOMATU

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest gotówka pobrana przez posiadacza karty lub użytkownika karty z bankomatu przy użyciu karty, znajdująca się pod bezpośrednią pieczęcią posiadacza karty lub użytkownika karty.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 7, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie udzielanej przez PZU SA ochrony ubezpieczeniowej, w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu przy użyciu karty.
3. W granicach sumy ubezpieczenia PZU SA pokrywa również koszty przewoźni za wypłatę środków pieniężnych z bankomatu do wysokości 40 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.
4. PZU SA pokrywa również udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczonego koszty:
 - 1) zakupu nowego portfela oraz koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, utraconych przez Ubezpieczonego wraz z gotówką pobraną z bankomatu oraz
 - 2) wydania nowych kart, a także innych nie wymienionych w OWU nowych kart płatniczych, wydawanych przez Bank w miejsce utraconych przez posiadacza karty lub użytkownika karty wraz z gotówką pobraną z bankomatu,powstałe w wyniku rabunku objętego zdarzeniem ubezpieczeniowym, za które PZU SA ponosi odpowiedzialność, do wysokości 300 zł ponad sumę ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia (limit 300 zł ulega odnowieniu na następne okresy ubezpieczenia). Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 7

PZU SA nie odpowiada za szkody, o których mowa w § 4 ust. 1 oraz za szkody zaistniałe w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie noszącego znamion rabunku.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest oddzielnie dla każdej z kart na każde zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie udzielanej przez PZU SA ochrony ubezpieczeniowej i wynosi 1 000 zł, jednak nie więcej niż 3 000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danej karty, zaistniałe w okresie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE DOM

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 9

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU SA kosztów świadczeń w ramach usług assistance, o których mowa w § 10, w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia.
2. Usługi assistance, o których mowa w § 10, są świadczone przez Centrum Alarmowe PZU Pomoc na terytorium RP w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym zaistniałym w miejscu ubezpieczenia.

§ 10

1. **(Pomoc medyczna w miejscu ubezpieczenia)** W przypadku, gdy wskutek zajścia nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia, Ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów:

- 1) udzielenia Ubezpieczonemu przez lekarza PZU POMOC pierwszej telefonicznej porady dotyczącej sposobu postępowania, organizacji pierwszej pomocy i planowania leczenia;
 - 2) pierwszej wizyty lekarza u Ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (koszty honorarium i dojazdu), maksymalnie do kwoty 300 zł;
 - 3) wizyty pielęgniarki u Ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (koszty honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki, trwającej nie dłużej niż 48 godzin od zajścia nieszczęśliwego wypadku, maksymalnie do kwoty 500 zł;
 - 4) transportu Ubezpieczonego z miejsca ubezpieczenia do najbliższego szpitala danej specjalności.
2. **(Pomoc w przypadku hospitalizacji)** W przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego, trwającej dłużej niż 7 dni, będącej wynikiem nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia, po uzyskaniu przez lekarza PZU POMOC informacji o przewidywanym czasie pobytu Ubezpieczonego w szpitalu, PZU SA zobowiązuje się do:
 - 1) zorganizowania przewozu dzieci Ubezpieczonego w wieku do lat 15 wraz z osobą towarzyszącą, do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej albo innego miejsca na terytorium RP wskazanego przez osobę wyznaczoną oraz pokrycia kosztów takiego przewozu, maksymalnie do kwoty 400 zł za osobę;
 - 2) zorganizowania przewozu osoby wyznaczonej do miejsca ubezpieczenia, w którym znajdują się dzieci Ubezpieczonego w wieku do lat 15 oraz pokrycia kosztów takiego przewozu, maksymalnie do kwoty 150 zł;
 - 3) zorganizowania przewozu osoby wyznaczonej do miejsca ubezpieczenia, w którym znajdują się osoby niesamodzielne oraz pokrycia kosztów takiego przewozu, maksymalnie do kwoty 150 zł;
 - 4) zorganizowania opieki nad psami i kotami Ubezpieczonego znajdującymi się w miejscu ubezpieczenia oraz pokrycia kosztów takiej opieki, maksymalnie do kwoty 300 zł; w przypadku wyczerpania się limitu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, PZU SA zorganizuje i pokryje koszty transportu wyżej wymienionych zwierząt na terytorium RP do osoby wyznaczonej, mogącej podjąć się opieki nad nimi albo do najbliższego schroniska dla zwierząt;
 - 5) zorganizowania dla Ubezpieczonego transportu ze szpitala, w którym był hospitalizowany, do miejsca ubezpieczenia oraz pokrycia kosztów takiego transportu;
 - 6) zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty pielęgniarki u Ubezpieczonego w miejscu ubezpieczenia (koszty honorarium i dojazdu) w celu zapewnienia Ubezpieczonemu opieki przez okres uzgodniony przez lekarza PZU POMOC z lekarzem leczącym Ubezpieczonego, nie dłużej jednak niż przez 5 dni od dnia wypisania Ubezpieczonego ze szpitala;
 - 7) dostarczenia do miejsca ubezpieczenia Ubezpieczonemu, który zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego nie może opuszczać miejsca ubezpieczenia, podstawowych artykułów żywnościowych i higienicznych oraz leków; koszty zakupu tych artykułów oraz leków ponosi Ubezpieczony; leki wydawane na receptę dostarczane są pod warunkiem przekazania przez Ubezpieczonego przedstawicielowi Centrum Alarmowego PZU POMOC prawidłowo wystawionej recepty na dany lek.
 3. Skorzystanie przez Ubezpieczonego z jednej z usług, o których mowa w ust. 2 pkt 1–2, w związku z zajściem jednego nieszczęśliwego wypadku lub jednego nagłego zachorowania, wyłącza możliwość skorzystania z drugiej z tych usług, w związku z tym samym nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem.
 4. W przypadku, gdy PZU SA z przyczyn od siebie niezależnych nie ma możliwości skontaktowania się z osobą wyznaczoną w celu wykonania usługi, o której mowa w ust. 2 pkt 1–2, a w odniesieniu do osób niesamodzielnych usługi, o której mowa w ust. 2 pkt 3, lub z przyczyn dotyczących tych osób nie jest możliwe wykonanie żadnej z powyższych usług, PZU SA wykonuje usługi polegające na:
 - 1) zorganizowaniu opieki nad dziećmi Ubezpieczonego w wieku do lat 15 w miejscu ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 7 dni oraz pokryciu kosztów takiej opieki, maksymalnie do kwoty 1200 zł; jeżeli po upływie powyższego okresu w miejscu ubezpieczenia nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi Ubezpieczonego w wieku do lat 15, PZU SA podejmie działania w celu zorganizowania opieki przez rodzinę Ubezpieczonego, a jeśli to nie będzie możliwe, to przez opiekę społeczną;
 - 2) zorganizowaniu opieki nad osobami niesamodzielnymi w miejscu ubezpieczenia, przez okres nie dłuższy niż 7 dni oraz pokryciu

kosztów takiej opieki, maksymalnie do kwoty 1200 zł; jeżeli po upływie powyższego okresu w miejscu ubezpieczenia nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad osobami niesamodzielnymi, PZU SA podejmie działania w celu zorganizowania opieki przez rodzinę Ubezpieczonego, a jeśli to nie będzie możliwe, to przez opiekę społeczną.

5. (Interwencja w miejscu ubezpieczenia) W przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone i nie nadaje się do zamieszkania, PZU SA zobowiązuje się do:

- 1) zorganizowania pobytu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonego, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym w hotelu oraz pokrycia kosztów transportu do hotelu, maksymalnie do kwoty 100 zł, oraz pobytu w hotelu przez okres 3 dni następujących bezpośrednio po dniu zajścia ww. zdarzenia ubezpieczeniowego, maksymalnie do kwoty 200 zł za jeden dzień pobytu każdej z ww. osób w hotelu;
 - 2) zorganizowania transportu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonego, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, znajdującego się na terytorium RP, oraz pokrycia kosztów takiego transportu, maksymalnie do kwoty 300 zł; jeżeli w ciągu 30 dni od dnia zajścia ww. zdarzenia ubezpieczeniowego, miejsce ubezpieczenia zostanie przywrócone do stanu umożliwiającego zamieszkanie, PZU SA pokryje koszt powrotu Ubezpieczonego wraz z osobami bliskimi Ubezpieczonego, z którymi Ubezpieczony zamieszkuje i prowadzi wspólne gospodarstwo domowe oraz bagażem podręcznym do miejsca ubezpieczenia, maksymalnie do kwoty 300 zł;
 - 3) zorganizowania transportu mienia Ubezpieczonego znajdującego się w miejscu ubezpieczenia pojazdem mechanicznym o ładowności do 3,5 ton do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego na terytorium RP i pokrycia kosztów takiego transportu, maksymalnie do kwoty 400 zł;
 - 4) zorganizowania i pokrycia kosztów dozoru miejsca ubezpieczenia przez okres nie dłuższy niż 48 godzin od zajścia ww. zdarzenia ubezpieczeniowego.
- 6.** Skorzystanie przez Ubezpieczonego z jednej z usług, o których mowa w ust. 7 pkt 1–2 w związku z zajściem jednego zdarzenia ubezpieczeniowego, wyłącza możliwość skorzystania z drugiej z tych usług w związku z tym samym zdarzeniem ubezpieczeniowym.
- 7.** W przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU SA zobowiązuje się do:
- 1) z zastrzeżeniem ust. 8, zorganizowania i pokrycia kosztów 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 szyb 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) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia Ubezpieczonemu korzystanie z miejsca ubezpieczenia;
 - 2) zorganizowania transportu powrotnego Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia z miejsca położonego na terytorium RP oraz pokrycia kosztów takiego transportu, maksymalnie do kwoty 150 zł, jeżeli Ubezpieczony w chwili ww. zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego znajduje się w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z zajściem tego zdarzenia ubezpieczeniowego jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna.
- 8.** PZU SA pokrywa koszty interwencji specjalisty lub specjalistów, o których mowa w ust. 7 pkt 1, maksymalnie do kwoty 300 zł w odniesieniu do maksymalnie 4 zdarzeń ubezpieczeniowych,

zaistniałych w okresie rocznego okresu ubezpieczenia, liczonego począwszy od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej w odniesieniu do danego Ubezpieczonego. Powyższe limity ulegają odnowieniu na następne roczne okresy ubezpieczenia.

- 9. (Usługi informacyjne)** W przypadku, gdy wskutek zajścia nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia, Ubezpieczony potrzebuje pomocy medycznej, PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty telefonicznych usług informacyjnych dotyczących położonych najbliższej miejsca ubezpieczenia placówek medycznych oraz aptek.
- 10.** W przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego będącej wynikiem nieszczęśliwego wypadku w miejscu ubezpieczenia lub nagłego zachorowania w miejscu ubezpieczenia, PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty telefonicznych usług informacyjnych dotyczących powiadomienia rodziny Ubezpieczonego o jego hospitalizacji i stanie zdrowia.
- 11.** W przypadku, gdy wskutek zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, miejsce ubezpieczenia zostało uszkodzone, PZU SA, na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty telefonicznych usług informacyjnych dotyczących numerów telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz), działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
- 12.** W przypadku braku ustalenia limitu odpowiedzialności, PZU SA odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance.

§ 11

Jeżeli ustalony w OWU limit odpowiedzialności dla danej usługi assistance nie wystarcza na pokrycie przez PZU SA w całości kosztu wykonania tej usługi, a Ubezpieczony nie wyraża zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania usługi a kwotą, do której PZU SA ponosi odpowiedzialność, wówczas PZU SA wypłaca Ubezpieczonemu odszkodowanie w kwocie, do której PZU SA ponosi odpowiedzialność. Dla ustalenia czy przyjęty w OWU limit odpowiedzialności dla danej usługi assistance nie wystarcza na pokrycie przez PZU SA w całości kosztu wykonania tej usługi, przyjmuje się średnią cenę wykonania tej usługi obowiązującą na terenie miejscowości, w której usługa ta ma być wykonana.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 12

- 1.** Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało:
 - 1) z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usług assistance przewidzianych w OWU 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 powstało w związku:
 - 1) z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - 2) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 3) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgoceńia miejsca ubezpieczenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - 4) ze szkodami powstałymi 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) ze szkodami powstałymi 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) ze szkodami powstałymi wskutek zapadania się ziemi w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi;
 - 7) ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
 - 8) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego niekonserwowaniem lub jego nienależyтым konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 9) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - 10) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
 - 11) ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - 12) z pozostawianiem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 13) z samobójstwem Ubezpieczonego lub próbą samobójstwa Ubezpieczonego;
 - 14) z uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
 - 15) z udziałem Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych lub blokadach dróg.
3. Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli konieczność pomocy medycznej w miejscu ubezpieczenia lub pomocy w przypadku hospitalizacji jest związana z:
- 1) chorobami przewlekłymi Ubezpieczonego;
 - 2) rekonwalescencją Ubezpieczonego lub schorzeniami Ubezpieczonego w trakcie trwającego leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone przed zajściem zdarzenia ubezpieczeniowego, za które odpowiedzialność ponosi PZU SA w ramach niniejszego ubezpieczenia;
 - 3) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia Ubezpieczonego lub komplikacjami w przypadku chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej;
 - 4) ciężą po szóstym miesiącu jej trwania;
 - 5) 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 § 10 ust. 7 pkt 1, wyłączone są:
- 1) usługi elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
 - 2) usługi hydraulika związane z uszkodzeniami baterii wodnych, zatkaniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - 3) usługi świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych lub wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych lub wszystkich 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, maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej;
 - 5) usługi świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
5. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Alarmowego PZU POMOC, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU POMOC w sposób określony w § 27 ust. 2 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 27 ust. 1.

UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 13

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mienia służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest on zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna osoby bliskiej Ubezpieczonego pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mienia służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest ona zobowiązana do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
3. Ponadto przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna pomocy domowej wobec osób trzecich za szkody na osobie lub szkody rzeczowe będące następstwem czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) wyrządzone podczas wykonywania powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym.
4. Z zastrzeżeniem § 14, ochroną ubezpieczeniową objęte są w szczególności szkody wyrządzone:
 - 1) wskutek posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wodno-kanalizacyjnymi,
 - 2) wskutek posiadania lub używania ruchomości, w tym urządzeń gospodarstwa domowego, roweru, wózka inwalidzkiego,
 - 3) przez posiadane zwierzęta,
 - 4) wskutek amatorskiego uprawiania sportu.
5. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej osób, o których mowa w ust. 1–3.
6. Warunkiem odpowiedzialności PZU SA jest zajście zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia oraz zgłoszenie roszczenia z tego tytułu przed upływem terminu przedawnienia.
7. Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego za szkody będące następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego, który zaszedł na terytorium RP.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 14

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie lub w skutek rażącego niedbalstwa, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego osobie bliskiej pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) wyrządzone przez Ubezpieczonego pomocy domowej podczas wykonywania przez nią powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
 - 4) wyrządzone przez pomoc domową Ubezpieczonemu wskutek czynności nie mieszczących się w zakresie powierzonych pomocy domowej prac pomocniczych; wynikających z zawartej z nią umowy o pracę albo umowy cywilno-prawnej;
 - 5) wyrządzone 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;
 - 6) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż zwierzęta domowe, z wyłączeniem szkód wyrządzonych wskutek posiadania pasieki do 5 uli;
 - 7) wyrządzone przez psy agresywne;
 - 8) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, w ramach którego ubezpieczony lub osoby, o których mowa w § 13 ust. 2 i 3, miały obowiązek posiadania ochrony ubezpieczeniowej;
 - 9) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportów lub wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
 - 10) wyniki z przeniesienia chorób zakaźnych i zakażeń;
 - 11) wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków;
 - 12) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, papierów wartościowych, bonów towarowych

oraz innych substytutów pieniądza, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, dokumentów, nośników danych oraz zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, a także przedmiotów o charakterze zabytkowym, archiwalnym lub unikatowym;

- 13) powstałe wskutek powolnego działania czynnika termicznego, chemicznego, biologicznego;
- 14) związane z naruszeniem dóbr osobistych innych niż objęte zakresem szkody na osobie;
- 15) związane z naruszeniem praw własności intelektualnej;
- 16) związane z dostępem lub korzystaniem z Internetu;
- 17) wyrządzone przez zwierzęta nie poddane wymaganym szczepieniom ochronnym;
- 18) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniach;
- 19) powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony lub osoby o których mowa w § 13 ust. 2 lub 3, korzystali na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy;
- 20) powstałe w związku z wydzierżawieniem nieruchomości;
- 21) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej oraz amunicji do tej broni;
- 22) wyrządzone w związku z posiadaniem, kierowaniem lub używaniem pojazdów mechanicznych nie podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- 23) powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków lub niepokoїв społecznych;
- 24) powstałe w wyniku udziału Ubezpieczonego lub osób, o których mowa w § 13 ust. 2 i 3, w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
- 25) powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz skażenia radioaktywnego;
- 26) wyrządzone w związku z posiadaniem lub używaniem jednostek pływających;
- 27) których wartość nie przekracza 100 zł.

Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar pieniężnych, kar umownych, grzywien sądowych i administracyjnych, zadatków, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy, podatków, należności publicznoprawnych i opłat manipulacyjnych, do zapłacenia których jest zobowiązany Ubezpieczony lub osoby, o których mowa w § 13 ust. 2 i 3.

SUMA GWARANCYJNA

§ 15

1. Suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i wynosi 50 000 zł. Suma gwarancyjna ustalona jest na jedno i wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia.
2. Każdorazowa wypłata odszkodowania lub kosztów wymienione w ust. 3 powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.
3. W ramach sumy gwarancyjnej, o której mowa w ust. 1, PZU SA zobowiązany jest do:
 - 1) zwrotu kosztów wynikłych z zastosowania środków podjętych przez Ubezpieczonego po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w celu zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów jeżeli były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
 - 2) pokrycia kosztów wynagrodzenia ekspertów, powołanych w uzgodnieniu z PZU SA, w celu ustalenia okoliczności, przyczyn lub rozmiaru szkody;
 - 3) pokrycia następujących kosztów obrony w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi:
 - a) niezbędnych kosztów sądowej obrony przed roszczeniem poszkodowanego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia w sporze prowadzonym w porozumieniu z PZU SA,
 - b) niezbędnych kosztów sądowej obrony w postępowaniu karnym, jeśli toczące się postępowanie ma związek z ustaleniem odpowiedzialności, jeżeli PZU SA zażądał powołania obrony lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów,
 - c) kosztów postępowań sądowych, w tym mediacji lub postępowania pojednawczego oraz kosztów opłat administracyjnych, jeżeli PZU SA wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów.

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I OKRES UBEZPIECZENIA

§ 16

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Banku, który wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Ubezpieczającego i Banku albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
2. PZU SA udostępnia Ubezpieczającemu tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, tekst OWU jest udostępniony na stronie internetowej Banku oraz przekazywany Ubezpieczającemu przez PZU SA wraz z polisą.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza dokumentem ubezpieczenia (polisą), który jest doręczany Ubezpieczającemu przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia na odległość przez posiadacza karty następuje po uprzednim:
 - 1) zapoznaniu się przez niego z regulaminami świadczenia usług bankowości elektronicznej;
 - 2) zaakceptowaniu przez niego treści OWU;
 - 3) złożeniu przez niego wniosku.
6. Umowę ubezpieczenia na odległość zawiera się na podstawie wniosku Ubezpieczającego złożonego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Umowę ubezpieczenia na odległość uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku.
7. Umowa ubezpieczenia może być zawarta w okresie obowiązywania umowy o kartę. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy jednoczesnej obecności Ubezpieczającego i Banku okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Ubezpieczający złożył wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, jednakże nie wcześniej niż z dniem aktywowania karty.
8. W przypadku zawierania umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość:
 - 1) jeżeli wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia został złożony do dziewiątego dnia miesiąca kalendarzowego, okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Ubezpieczający złożył wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, jednakże nie wcześniej niż z dniem aktywowania karty;
 - 2) jeżeli wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia został złożony po dziewiątym dniu miesiąca kalendarzowego, okres ubezpieczenia rozpoczyna się od pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczający złożył wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, jednakże nie wcześniej niż z dniem aktywowania karty.
9. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres jednego roku z możliwością automatycznego jej zawarcia na kolejne roczne okresy ubezpieczenia.
10. Umowa ubezpieczenia zawiera się automatycznie na kolejny roczny okres ubezpieczenia, jeżeli:
 - 1) Ubezpieczający nie złożył najpóźniej przed upływem okresu ubezpieczenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia oświadczenia o niezawieraniu kolejnej umowy ubezpieczenia oraz
 - 2) PZU SA nie złożył najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu ubezpieczenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia oświadczenia o niezawieraniu kolejnej umowy ubezpieczenia oraz
 - 3) została zapłacona składka ubezpieczeniowa z tytułu dotychczasowej umowy ubezpieczenia.
11. Automatyczne zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny roczny okres ubezpieczenia następuje na warunkach obowiązujących dla dotychczasowej umowy ubezpieczenia.
12. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny roczny okres ubezpieczenia, PZU SA zobowiązany jest wystawić polisę i doręczyć ją Ubezpieczającemu.
13. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego). Obowiązkiem zapłaty składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.

14. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego) zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu. 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.
15. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
16. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od rozpoczęcia okresu ubezpieczenia.
17. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 15, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający może w każdym czasie rozwiązać umowę ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W takim przypadku umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
18. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - 1) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia w przypadkach, o których mowa w ust. 15 i 16;
 - 2) z upływem rocznego okresu ubezpieczenia, chyba że umowa zawiera się automatycznie na kolejny roczny okres ubezpieczenia;
 - 3) z dniem upływu ważności karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
 - 4) z dniem rozwiązania umowy o kartę;
 - 5) z dniem odstąpienia od umowy o kartę;
 - 6) z dniem śmierci Ubezpieczonego;
 - 7) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – z chwilą zastrzeżenia karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
 - 8) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia;
 - 9) w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – z dniem wyczerpania sumy gwarancyjnej;
 - 10) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
 - 11) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU SA ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie;
 - 12) z upływem 7 dni od dnia 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 jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 17

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do zaplacenienia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia w zależności od wariantu ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa za roczny okres ubezpieczenia za dane ubezpieczenie opłacana jest dwunastu miesięcznych ratach w wysokości i terminach określonych w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
6. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia, wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. Składka nie podlega indeksacji.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 18

1. PZU SA wypłaca świadczenie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. PZU SA wypłaca odszkodowanie lub zwraca koszty na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

§ 19

1. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty i ubezpieczeniu utraty gotówki pobranej z bankomatu ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 27 ust. 1 pkt 2 lit. a i b.
2. Wysokość szkody jest ustalana według wartości operacji dokonanych w wyniku nieuprawnionego użycia karty lub przed utratą gotówki, stwierdzonych na podstawie wyciągów z rachunku posiadacza karty lub innych dokumentów stanowiących dowód ich dokonania.
3. W przypadku operacji dokonanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wysokość szkody jest ustalana według wartości nominalnej środków pieniężnych. W przypadku operacji dokonanych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej wysokość szkody jest ustalana według wartości w walucie polskiej, jaką został obciążony przez Bank rachunek posiadacza karty z tytułu dokonania tych operacji. Jeżeli rachunek posiadacza karty jest prowadzony w walucie obcej, wysokość szkody ustalana jest po przeliczeniu kwoty obciążenia rachunku posiadacza karty, z tytułu tych operacji, na złote według średniego kursu tej waluty ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania, tj. w dniu podjęcia przez PZU SA decyzji o jego wypłacie.
4. Koszty, o których mowa w § 3 ust. 5 i § 6 ust. 4 ustala się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 27 ust. 1 pkt 2 lit. a–b, przy czym kwoty wyrażone w walutach obcych są przeliczane na złote z zastosowaniem średniego kursu waluty obcej, ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania, tj. w dniu podjęcia przez PZU SA decyzji o jego wypłacie.
5. PZU SA wypłaca należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia, stanowiącej górną granicę odpowiedzialności PZU SA, z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 i § 6 ust. 4.
6. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.

§ 20

Jeżeli tytułem odszkodowania przysługują poszkodowanemu zarówno świadczenia jednorazowe jak i renty, PZU SA zaspokaja je z obowiązującej sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:

- 1) świadczenie jednorazowe;
- 2) renty czasowe;
- 3) renty dożywotnie.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 21

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany do przekazywania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe i uzyskać informację o ubezpieczeniu.
3. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany do podjęcia aktywnej współpracy z PZU SA w celu wyjaśnienia okoliczności i przyczyn powstania szkody oraz ustalenia jej rozmiaru.

§ 22

1. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczony lub Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wskazanych przez niego przy zawarciu umowy ubezpieczenia, niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o zmianie.

2. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 23

1. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty i ubezpieczeniu utraty gotówki pobranej z bankomatu Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić PZU SA o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 30 dni od dnia zajścia tego zdarzenia ubezpieczeniowego. Informacja o adresie oraz numerze telefonu, pod którymi należy powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, jest podana na polisie oraz na ankieście do umowy ubezpieczenia, a także na stronie internetowej Banku oraz w oddziałach Banku.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1 otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty Ubezpieczony jest obowiązany do:
 - 1) podejmowania niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń karty;
 - 2) przechowywania karty i ochrony numeru PIN, a w odniesieniu do karty wirtualnej numeru karty oraz daty ważności karty, oraz kodu CVV2 – z zachowaniem należytej staranności oraz do zachowania środków bezpieczeństwa mających na celu zapobieżenie wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) nie przechowywania karty razem z numerem PIN, a w odniesieniu do karty wirtualnej numeru karty i daty ważności karty razem z kodem CVV2;
 - 4) nie udostępniania osobom nieuprawnionym karty i numeru PIN, a w odniesieniu do karty wirtualnej numery karty, daty ważności karty i kodu CVV2;
 - 5) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty albo zniszczenia karty, a w przypadku karty wirtualnej faktu utraty danych dotyczących karty, o których mowa w § 2 pkt 24 i 55 lit a, w wyniku rabunku albo kradzieży.
5. W ubezpieczeniu utraty gotówki pobranej z bankomatu Ubezpieczony zobowiązany jest do użycia dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, w szczególności powiadomić policję w ciągu 48 godzin od rabunku albo kradzieży karty lub przedmiotów, o których mowa w § 3 ust. 5 i § 6 ust. 4, a także o rabunku gotówki pobranej z bankomatu przy użyciu karty. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował tych środków PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
6. Ubezpieczony jest zobowiązany do używania karty zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie. PZU SA jest zobowiązany w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 5, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.
7. W razie niedopełnienia przez Ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, obowiązków, o których mowa w ust. 4–6 PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

§ 24

1. W ubezpieczeniu assistance dom i ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. PZU SA zobowiązany jest w granicach sumy gwarancyjnej zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.

4. Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie 7 dni od dnia jego zajścia lub powzięcia o nim wiadomości.
5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 4, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 4, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

§ 25

1. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w razie wystąpienia przez poszkodowanego przeciwko Ubezpieczonemu z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony jest zobowiązany bezzwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, powiadomić o tym PZU SA.
2. W przypadku wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w ust. 1, na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest bezzwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu, zawiadomić o tym PZU SA.
3. Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.

§ 26

1. W ubezpieczeniu assistance dom jeżeli Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym PZU POMOC i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług assistance określonych w § 10, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe i wówczas 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 następują, 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 rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty 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.

ZASADY ZGŁASZANIA ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

§ 27

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 2) dostarczyć PZU SA wypełniony Formularz zgłoszenia szkody oraz następujące dokumenty:
 - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty:
 - miesięczny wyciąg lub zbiorcze zestawienie operacji z rachunku posiadacza karty, ze wskazaniem operacji dokonanych bez zgody i wiedzy posiadacza karty lub użytkownika karty,
 - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję w przypadku rabunku albo kradzieży karty,
 - dokumenty potwierdzające poniesione przez Ubezpieczonego koszty zakupu nowego portfela, koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, a także koszty

- wydania nowych kart i innych kart płatniczych, o których mowa w § 3 ust. 5 pkt 2, jeżeli dotyczy;
- b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu:
 - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję,
 - dowód dokonania wypłaty gotówki z bankomatu – wydruk z bankomatu lub miesięczne zestawienie operacji, ze wskazaniem dnia, godziny, miejsca zdarzenia,
 - dokumenty potwierdzające poniesione przez Ubezpieczonego koszty zakupu nowego portfela, koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, a także koszty wydania nowych kart i innych kart płatniczych, o których mowa w § 6 ust. 4 pkt 2, jeżeli dotyczy;
 - c) w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym udostępnić, na wniosek PZU SA, dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
- 2.** W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 10, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany:
- 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu Centrum Alarmowe PZU POMOC;
 - 2) podać Centrum Alarmowemu PZU POMOC następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - b) adres miejsca ubezpieczenia,
 - c) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU POMOC może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą wyznaczoną,
 - d) krótki opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
 3. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest konieczne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.
 4. Formularze zgłoszenia szkody są dostępne w placówkach Banku i PZU SA oraz na stronie internetowej Banku.
 5. Wypełniony Formularz zgłoszenia szkody wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 1 pkt 2, należy przekazać do PZU SA na adres podany w tym Formularzu albo do innej jednostki PZU SA.
 6. PZU SA zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez Ubezpieczonego oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

§ 28

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu 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 podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także 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;
- 2) jeżeli w terminach określonych w § 18 ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także do wypłacenia bezspornej części odszkodowania;
- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem,

w terminach, określonych w § 18 ust. 1 i 2 wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;

- 4) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt. 1 oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
- 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt. 1, oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacji i dokumentów, o których mowa w pkt. 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności zdarzeń losowych, jak również wysokości odszkodowania.

PODWÓJNA OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

§ 29

1. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, Ubezpieczony nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość szkody. Między ubezpieczycielami każdy z nich odpowiada w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.
2. Jeżeli w którejkolwiek z umów ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1, uzgodniono, że suma wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia może być wyższa od poniesionej szkody, zapłaty odszkodowania w części przenoszącej wysokość szkody Ubezpieczony może żądać tylko od tego ubezpieczyciela. W takim przypadku dla określenia odpowiedzialności między ubezpieczycielami należy przyjąć, że w ubezpieczeniu, o którym mowa w niniejszym postanowieniu, suma ubezpieczenia równa jest wartości ubezpieczeniowej.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 30

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia pisemnej skargi lub zażalenia, dotyczących wykonania przez PZU SA umowy ubezpieczenia.
2. Właściwą do rozpatrzenia danej skargi lub zażalenia jest jednostka organizacyjna określona w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
3. Skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
4. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
5. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych.
6. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

