

# KARTA INFORMACYJNA – PZU DOM

**ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ (UBEZPIECZYCIEL)** PZU SA

**AGENT UBEZPIECZENIOWY**

ING Bank Śląski S.A

**UBEZPIECZAJĄCY**

osoba fizyczna zawierająca umowę ubezpieczenia i opłacająca składkę

**UBEZPIECZONY**

osoba na rachunek której zawarte zostało ubezpieczenie

**WYPADEK UBEZPIECZENIOWY**

niezależne od woli ubezpieczonego określone w OWU zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia

**TYP UMOWY UBEZPIECZENIA**

indywidualna umowa ubezpieczenia

Kartę produktu przygotowaliśmy na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance, którą wydała Komisja Nadzoru Finansowego.

Karta produktu nie jest częścią umowy. Jest to materiał informacyjny.

Przed przystąpieniem do ubezpieczenia zapoznaj się z ogólnymi warunkami PZU Dom ustalonymi uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/146/2015 z dnia 25 maja 2015 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r., zwanymi dalej OWU.

Masz prawo dostępu do materiałów informacyjnych, w tym do umowy ubezpieczenia oraz ogólnych warunków ubezpieczenia (w formie papierowej lub elektronicznej).

## UBEZPIECZENIE MIENIA

### PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Ochroną ubezpieczeniową objęty jest dom jednorodzinny lub mieszkanie oraz znajdujące się w nich wyposażenie (mienie ruchome).

Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęty:

- 1) dom jednorodzinny lub mieszkanie w którym prowadzona jest działalność gospodarcza
- 2) dom jednorodzinny w stadium budowy
- 3) dom przeznaczony do rozbiórki lub mieszkanie znajdujące się w budynku przeznaczonym do rozbiórki

W zakresie wyposażenia ochrona nie są objęte m.in.:

- 1) karty płatnicze, papiery wartościowe, bilety komunikacji miejskiej
- 2) dokumenty, z wyłączeniem dokumentów osobistych
- 3) metale szlachetne w złomie lub sztabach
- 4) rośliny utrzymywane w celach hodowlanych lub handlowych
- 5) zwierzęta inne niż zwierzęta domowe

Pełna lista wyłączeń przedmiotowych zawarta jest w § 19 OWU.

Ochroną ubezpieczeniową objęte jest mienie położone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w miejscu określonym w umowie ubezpieczenia.

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

Twój dom lub mieszkanie chronimy w zakresie:

- 1) 18 zdarzeń losowych, m.in.: ognia, eksplozji, opadu, powodzi, zalania, huraganu, gradu, uderzenia pojazdu
- 2) przejęcia
- 3) dewastacji
- 4) akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym
- 5) innych nietypowych zdarzeń, o ile nie zostały wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej. Wypłacimy odszkodowanie m.in.: jeśli sąsiad w czasie remontu w swoim mieszkaniu uszkodzi Twoją ścianę

Twoje wyposażenie (mienie ruchome) chronimy w zakresie:

- 1) 18 zdarzeń losowych, m.in.: ognia, eksplozji, opadu, powodzi, zalania, huraganu, gradu, uderzenia pojazdu
- 2) przejęcia
- 3) dewastacji
- 4) kradzieży z włamaniem
- 5) rabunku w miejscu i poza miejscem ubezpieczenia
- 6) akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym

7) innych nietypowych zdarzeń, o ile nie zostały wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej. Odpowiemy m.in.: jeśli myszy zniszczyły produkty spożywcze, gdy ekipa przeprowadzkowa zniszczyła meble  
Pełna lista zdarzeń losowych zawarta jest w § 2 pkt 136 OWU.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Są przypadki, gdy nie będziemy mogli wypłacić Ci odszkodowania.

Nie odpowiadamy m.in.: za szkody:

- 1) powstałe w następstwie niewykonania określonych przepisami prawa przeglądów technicznych lub kontroli okresowych, jeśli miały one wpływ na powstanie szkody
- 2) spowodowane pęknięciem rur, do którego doszło w wyniku zamarznięcia w nich wody w nieogrzewanym domu,
- 3) spowodowane zalaniem, do którego doszło w wyniku niezamknięcia lub niezabezpieczenia okna, drzwi lub innych otworów lub niewłaściwej konserwacji dachu, ścian, balkonów lub okien
- 4) spowodowane kradzieżą z włamaniem – jeśli dom lub mieszkanie nie spełniało w chwili wypadku minimalnych zabezpieczeń przeciw kradzieżowym
- 5) spowodowane przez zwierzęta należące do ubezpieczonego
- 6) polegające na stłuczeniu lub pęknięciu przedmiotu – chyba że szkoda powstała w wyniku zdarzenia losowego, przepięcia, dewastacji lub akcji ratowniczej
- 7) polegające na awarii przedmiotu jeśli powstały w związku z jego zużyciem, niewłaściwą eksploatacją lub konserwacją – chyba że awaria spowodowała ogień, eksplozję, dym lub sadzę, zalanie, przepięcie
- 8) polegające na zabrudzeniu, odbarwieniu, odkształceniu przedmiotu w wyniku jego eksploatacji lub zużycia technicznego

Pełne lista wyłączeń odpowiedzialności oraz pełne brzmienie wyłączeń zawarte jest w § 11-12 OWU, § 29-30 OWU oraz § 82 OWU.

### SUMA UBEZPIECZENIA

Suma ubezpieczenia jest ustalana przez ubezpieczającego i stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU.

W przypadku ubezpieczenia wyposażenia (mienia ruchomego) suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o wyłaconą kwotę.

W granicach sumy ubezpieczenia zastosowanie mają m.in. następujące limity odpowiedzialności:

- 1) z tytułu szkód w przedmiotach ze srebra, złota, platyny lub palladu, monetach, biżuterii – 40% sumy ubezpieczenia dla ruchomości domowych, nie więcej jednak niż 50.000 zł
- 2) z tytułu szkód w ruchomościach domowych, stałych elementach, znajdujących się w pomieszczeniu gospodarczym, garażowym lub w budynku niemieszkalnym – 20% sumy ubezpieczenia odpowiednio dla ruchomości domowych albo stałych elementów
- 3) z tytułu szkód w ruchomościach domowych powstałych w następstwie rabunku poza miejscem ubezpieczenia – 10% sumy ubezpieczenia dla ruchomości domowych, nie więcej niż 10.000 zł

### ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

Wysokość odszkodowania ustala się w granicach sumy ubezpieczenia lub limitów odpowiedzialności PZU ustalonych dla danego mienia, w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody.

W przypadku mieszkania odszkodowanie ustala się:

- 1) dla szkody całkowitej – w wartości rynkowej mieszkania
- 2) dla szkody częściowej – w wartości nowej

W przypadku domu jednorodzinnego odszkodowanie ustala się:

- 1) dla konstrukcji niepalnej, do 45 lat – w wartości nowej
- 2) w pozostałych przypadkach – w wartości rzeczywistej

W przypadku wyposażenia (mienia ruchomego) odszkodowanie ustala się zawsze w wartości nowej.

Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie:

- 1) kosztorysu sporządzonego przez PZU w eksperckim systemie kosztorysowania robót i obiektów budowlanych lub w oparciu o cenniki budowlane
- 2) rachunków za odbudowę lub naprawę przedmiotu ubezpieczenia, potwierdzonych kosztorysem powykonawczym lub specyfikacją zakresu wykonanych robót
- 3) kosztorysu odbudowy lub naprawy dokonanej systemem gospodarczym sporządzonym zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych stosowanych w budownictwie

Przy ustalaniu wysokości odszkodowania nie uwzględnia się:

- 1) wartości pozostałości po uszkodzonym lub zniszczonym ubezpieczonym mieniu
- 2) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, artystycznej, zabytkowej lub pamiątkowej

Pełne brzmienie zapisów dot. zasad ustalania wysokości odszkodowania zawarte jest w § 15-17 OWU i § 38-40 OWU.

PZU wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.

Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU wypłaca w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.

### UBEZPIECZENIE SZKLANYCH PRZEDMIOTÓW OD STŁUCZENIA

#### PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Ochroną ubezpieczeniową objęte są następujące szklane przedmioty, np.: szyby w drzwiach lub oknach, szklana lub indukcyjna płyta kuchenna, szklana kabina prysznicowa, ceramiczna umywalka. Pełna lista szklanych przedmiotów zawarta jest § 41 OWU.

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ponosimy odpowiedzialność za stłuczenie lub pęknięcie danego przedmiotu w następstwie innych zdarzeń niż: zdarzenia losowe, dewastacja, kradzież z włamaniem, rabunek w miejscu ubezpieczenia. Wypłacimy odszkodowanie m.in.: jeżeli garnek upadnie na płytę indukcyjną i ją stłucze, gdy dziecko grając w piłkę stłucze szybę, gdy przeciąg zatrzaśnie drzwi i stłucze w nich szybę.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Są przypadki, gdy nie będziemy mogli wypłacić Ci odszkodowania.

Nie odpowiadamy m.in.: za szkody:

- 1) powstałe przy wymianie lub wymontowaniu przedmiotu ubezpieczenia
- 2) powstałe wskutek zadrapania, porysowania, poplamienia bądź zmiany barwy
- 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności oraz pełne brzmienie wyłączeń zawarte jest w § 43 OWU i § 82 OWU.

### SUMA UBEZPIECZENIA

Suma ubezpieczenia jest wybierana przez ubezpieczającego spośród 3 wartości: 1.000 zł, 2.000 zł, 5.000zł i stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU.

Suma w ubezpieczeniu szklanych przedmiotów od stłuczenia powinna odpowiadać wartości szyb łącznie z kosztami ich demontażu, zamontowania oraz transportu.

### ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

Wysokość odszkodowania ustala się w granicach sumy ubezpieczenia ustalonej dla danego mienia, według:

- 1) w przypadku całkowitego zniszczenia – w wysokości odpowiadającej wartości przedmiotu
- 2) w przypadku uszkodzenia – w wysokości kosztów naprawy, z uwzględnieniem kosztów demontażu, zamontowania oraz transportu

Szczegółowe zasady ustalania wysokości odszkodowania zawarte są w § 45 OWU.

PZU wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.

Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU wypłaca w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM

#### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

Odpowiedzialność cywilna, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jesteś zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.

Wypłacimy odszkodowanie m.in.: jeżeli Ty lub Twoi bliscy nieumyślnie wyrządzicie szkodę innej osobie, np.: gdy zalejesz mieszkanie sąsiada, nie odśnieżysz chodnika przed swoim domem, a ktoś poślizgnie się na nim i złamie rękę, gdy lub Twoje dziecko wybije piłką szybę w oknie sąsiada, gdy Twój pies pogryzie listonosza.

Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna za szkody powstałe wskutek wypadku ubezpieczeniowego, który zaszedł na terytorium RP.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Są przypadki, gdy nie będziemy mogli wypłacić Ci odszkodowania.

Nie odpowiadamy m.in.: za szkody:

- 1) wyrządzone osobom bliskim
- 2) wyrządzone w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających
- 3) wyrządzone przez zwierzęta inne niż domowe
- 4) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportu
- 5) w mieniu, z którego korzystasz na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania lub innej formy korzystania z cudzej rzeczy
- 6) powstałe w związku z wynajmem nieruchomości

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności oraz pełne brzmienie wyłączeń zawarte jest w § 48 OWU oraz § 82 OWU

### SUMA GWARANCYJNA

Suma w ubezpieczeniu OC to określona w umowie ubezpieczenia kwota stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU.

Ubezpieczający wybiera jedną z spośród 3 sum gwarancyjnych: 20.000 zł, 50.000 zł, 100.000 zł.

### UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie ochrony prawnej obejmuje ochroną ryzyko ponoszenia kosztów prowadzenia sporów, opłat sądowych oraz zapewnia również konsultacje i porady prawne związane z czynnościami życia prywatnego.

Ubezpieczenie ochrony prawnej może być zawarte w jednym z następujących wariantów:

- 1) Ochrona Prawna Komfort
- 2) Ochrona Prawna Super

W ramach wariantu Ochrona Prawna Komfort ponosimy odpowiedzialność w związku z:

dochodzeniem własnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu czynów niedozwolonych

obroną w zakresie prawa karnego i wykroczeń

ochroną interesów prawnych związanych z posiadaniem, użytkowaniem, wynajmowaniem, dzierżawieniem mieszkania lub domu

ochroną interesów prawnych, w tym dochodzeniem własnych roszczeń odszkodowawczych w zakresie transakcji dokonywanych przez Internet

Zakresem ubezpieczenia objęte są wówczas m.in.:

- 1) koszty opinii prawnych
- 2) koszty mediacji pozasądowej
- 3) koszty przesłania wzorów umów i wzorów pism, aktów prawnych
- 4) koszty uzyskania informacji o obowiązujących procedurach sądowych i kosztach prowadzenia postępowania sądowego

W ramach wariantu Ochrona Prawna Super ponosimy odpowiedzialność w zakresie jak dla wariantu Komfort oraz dodatkowo:

ochroną interesów prawnych w zakresie prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.

Zakresem ubezpieczenia objęte są wówczas m.in.:

- 1) koszty wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego
- 2) koszty opinii prawnych
- 3) koszty sądowe w sprawach cywilnych i karnych
- 4) koszty zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu
- 5) koszty postępowania egzekucyjnego
- 6) koszty mediacji pozasądowej
- 7) koszty przesłania wzorów umów i wzorów pism, aktów prawnych

Pełna lista zakresu odpowiedzialności zawarta jest w § 53-57 OWU.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Są przypadki, gdy nie będziemy mogli wypłacić Ci świadczenia.

Nie odpowiadamy m.in.: za szkody:

- 1) wyrządzone umyślnie lub będące w związku z umyślnym popełnieniem przestępstwa lub wykroczenia
- 2) związane z kierowaniem i posiadaniem pojazdów mechanicznych
- 3) wynikające z umów poręczenia i przejęcia długów, umów kredytowych, pożyczki, pośrednictwa finansowego
- 4) z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego oraz prawa spadkowego
- 5) z zakresu prawa podatkowego
- 6) w postępowaniu wszczętym na poczet osób bliskich

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności oraz pełne brzmienie wyłączeń zawarte jest w § 58 OWU oraz § 82 OWU.

## SUMA UBEZPIECZENIA

W wariantcie Komfort suma ubezpieczenia wynosi 500 zł.

W wariantcie Super suma ubezpieczenia wynosi 300.000 zł, limit zwrotu kosztów poręczenia do wysokości 15.000 zł.

## UBEZPIECZENIE ASSISTANCE - POMOC W DOMU

### PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance np. pomoc specjalisty w razie zajścia w okresie ubezpieczenia wypadku ubezpieczeniowego w mieszkaniu lub domu jednorodzinnym.

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie Pomoc w Domu może być zawarte w jednym z następujących wariantów:

- 1) Komfort
- 2) Super
- 3) Super Plus

W ramach wariantu Komfort świadczone są następujące usługi:

- 1) interwencja specjalisty
- 2) pobyt w hotelu ubezpieczonego
- 3) dozór miejsca ubezpieczenia
- 4) transport ubezpieczonego hotelu albo do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca na terenie RP
- 5) powrotny transport ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia z hotelu albo innego czasowego miejsca zamieszkania
- 6) powrót ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia w związku z zajściem wypadku ubezpieczeniowego

- 7) transport mienia do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego
- 8) powrotny transport mienia do miejsca ubezpieczenia
- 9) telefoniczna informacja o usługach

W ramach wariantu Super świadczone są usługi jak dla wariantu Komfort oraz dodatkowo:

- 1) pobyt ubezpieczonego w mieszkaniu zastępczym
- 2) posprzątanie miejsca ubezpieczenia po wypadku ubezpieczeniowym
- 3) transport mienia do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego
- 4) przechowanie mienia po wypadku ubezpieczeniowym
- 5) transport oraz wniesienie materiałów budowlanych do miejsca ubezpieczenia
- 6) wizyta psychologa
- 7) tępienie karaluchów, prusaków, szczurów lub myszy
- 8) porada specjalisty ds. zabezpieczeń antywłamaniowych
- 9) telefoniczna informacja o usługach
- 10) diagnoza przyczyny awarii instalacji oraz zabezpieczenie instalacji - koszty dojazdu, robocizny oraz materiałów użytych do zabezpieczenia

W ramach wariantu Super Plus świadczone są usługi jak dla wariantu Super oraz dodatkowo:

- 1) naprawy sprzętu AGD lub RTV
- 2) naprawy sprzętu PC

W wariantach Super i Super Plus dodatkowo ponosimy koszt materiałów niezbędnych do naprawy, np. wężyka doprowadzającego wodę, czy przewodów elektrycznych.

### LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

Dla każdej z usług w każdym z wariantów ubezpieczenia określone są limity odpowiedzialności. Pełna informacja o wysokości limitów, jak i opis każdej z usług są określone w § 78 - § 80 OWU.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Są przypadki, gdy nie będziemy mogli zorganizować usługi.

Ubezpieczenie nie obejmuje m.in. organizacji i pokrycia kosztów usług:

- 1) gdy doszło do uszkodzeniami żarówek, bezpieczników lub baterii stanowiących element armatury
- 2) gdy uszkodzenia są o charakterze estetycznym
- 3) wynikających z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych, baterii, tonera, czytników lasera
- 4) wynikających z celowego uszkodzenia sprzętu RTV, AGD lub PC
- 5) powstałych na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją producenta instalacji, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych, dokonanych przez ubezpieczonego

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności oraz pełne brzmienie wyłączeń zawarte jest w § 81 OWU oraz § 82 OWU.

### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Składka jest ustalana według taryfy obowiązującej na dzień zawarcia umowy, z uwzględnieniem przedmiotu ubezpieczenia, wysokości sumy ubezpieczenia/sumy gwarancyjnej, zakresu ubezpieczenia, kodu pocztowego miejsca ubezpieczenia.

Na obniżenie lub podwyższenie wysokości składki wpływ ma zastosowanie dodatkowych zabezpieczeń przeciw kradzieżowych, wysokość sum ubezpieczenia, ilości ryzyk (ubezpieczeń), zawarcia umowy PZU Auto, konstrukcji materiałowej budynku (pełna konstrukcja), a także rozłożenie składki na raty.

Składkę możesz zapłacić jednorazowo lub w ratach. Wysokość składki lub jej raty oraz terminy płatności znajdziesz na swojej polisie.

Składkę możesz zapłacić z wykorzystaniem szybkich płatności on-line.

Zapłata składki lub jej pierwszej raty jest niezbędna do rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

### PODMIOTY UPRAWNIONE DO OTRZYMANIA ODSZKODOWANIA

W ubezpieczeniu mienia osobą uprawnioną do otrzymania odszkodowania jest ubezpieczony. Z ubezpieczenia OC odszkodowanie wypłacimy osobie poszkodowanej.

### OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ, Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres roczny. Odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa m.in.:

- z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia
- z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia wskutek wypłaty odszkodowania
- z upływem 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty kolejnej raty składki wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności
- z dniem dostarczenia PZU oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia

Pełna lista przyczyn wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej zawarte jest w § 88 OWU.

Odstąpić od umowy możesz w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.

### ZGŁOSZENIE SZKODY

Zgłoszenia szkody można dokonać w następujący sposób:

- 1) za pośrednictwem całodobowej infolinii PZU 801 102 102
- 2) za pośrednictwem strony [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)
- 3) pisemnie na adres wskazany w formularzu zgłoszenia szkody

Osoba występująca z roszczeniem jest zobowiązana dostarczyć niezbędne dokumenty do rozpatrzenia zgłoszonej szkody, które są wymienione w OWU. Niezbędne dokumenty wskazane są również w formularzu zgłoszenia szkody.

### POSTĘPOWANIE W RAZIE WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego należy:

- 1) zawiadomić PZU o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od jego zajścia
- 2) użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów
- 3) zawiadomić jednostkę policji, o ile zachodzi taka potrzeba (w szczególności w przypadku kradzieży z włamaniem, rabunku w miejscu ubezpieczenia oraz rabunku poza miejscem ubezpieczenia)
- 4) pozostawić uszkodzone mienie bez dokonywania w nim zmian i naprawy do czasu przeprowadzenia oględzin przez przedstawiciela PZU, jeżeli zmiany i naprawa nie są uzasadnione koniecznością zabezpieczenia pozostałych przedmiotów po szkodzie lub zmniejszenia rozmiaru szkody
- 5) udzielić przedstawicielowi PZU pomocy i wyjaśnień w uzyskaniu informacji odnośnie okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego, przyczyn powstania szkody, jej przedmiotu i rozmiaru
- 6) w przypadku szkody powstałej wskutek kradzieży z włamaniem stałych elementów, które nie zostały jeszcze wbudowane lub zamontowane w mieszkaniu, domu jednorodzinnym, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest udowodnić fakt ich zakupu

Szczegóły dotyczące postępowania w przypadku szkody zawarte są w § 93-99 OWU.

### SKARGI I ZAŻALENIA

Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. zgłoszenia do PZU zastrzeżeń do świadczonych usług. Reklamację można złożyć w dowolnej jednostce PZU w formie:

- 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową
- 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty
- 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl) lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)

PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację informację w której:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji

Odpowiedź na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedzi pocztą elektroniczną PZU udziela wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację. Ubezpieczającemu i ubezpieczonemu będącemu osobą fizyczną 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

Ubezpieczającemu i ubezpieczonemu będącemu konsumentem przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Można także złożyć skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, dotyczące wykonania przez PZU umowy ubezpieczenia, na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU. PZU udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do skierowania sprawy do sądu powszechnego według właściwości ogólnej lub do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby firmy. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.