

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA MOJA OCHRONA  
DLA KLIENTÓW ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A.**



ustalone uchwałą nr UZ/142/2022 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 24 maja 2022 r.

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	<p>Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 3, § 2, § 15 ust. 9, 13 i 14, § 18, § 19, § 20 ust. 1 i 2, § 21 ust. 1, 3, 4 i 6</p> <p>Ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku: § 3, § 5</p> <p>Ubezpieczenie telefonu od kradzieży i rabunku: § 6, § 8</p> <p>Ubezpieczenie transakcji: § 9, § 11</p> <p>Ubezpieczenie zakupów on-line: § 12, § 14</p>

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	<p>Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 3, § 2, § 15 ust. 9, 13 i 14, § 18, § 19, § 20 ust. 3, § 21 ust. 2, 5 i 7</p> <p>Ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku: § 3, § 4, § 5</p> <p>Ubezpieczenie telefonu od kradzieży i rabunku: § 6, § 7, § 8</p> <p>Ubezpieczenie transakcji: § 9, § 10, § 11</p> <p>Ubezpieczenie zakupów on-line: § 12, § 13, § 14</p>

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

- Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia Moja Ochrona dla klientów ING Banku Śląskiego S.A. (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia (zwanym dalej „umowami ubezpieczenia”) zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej „PZU SA”) z klientami ING Banku Śląskiego S.A. (zwanym dalej „ubezpieczającymi” lub „klientami Banku”).
- Na zasadach określonych w OWU umowa ubezpieczenia obejmuje:
  - ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku;
  - ubezpieczenie telefonu od kradzieży i rabunku;
  - ubezpieczenie transakcji;
  - ubezpieczenie zakupów on-line.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przeżyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 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;

- Bank** – ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną;
- bankomat** – urządzenie umożliwiające podejmowanie gotówki lub dodatkowo wykonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- BLIK** – system płatności mobilnej przy użyciu kodu tworzonego w aplikacji mobilnej Banku;
- deszcz nawałny** – deszcz o współczynniku wydajności co najmniej 4 ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej (zwany dalej „IMI GW”); w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie deszczu nawałnego stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub w bezpośrednim sąsiedztwie;
- dewastację** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;
- dzieła sztuki** – przedmioty, ich części, zespoły, kolekcje, skatalogowane zbiory, które mają wartość kolekcjonerską, zabytkową, artystyczną lub są świadectwem minionej epoki lub zdarzenia, stanowiące:
  - oryginalne dzieła plastyczne, w tym obrazy, rzeźby, grafiki,
  - oryginalne dzieła rzemiosła artystycznego i sztuki użytkowej,

- c) wytwory sztuki ludowej i rękodzieła,  
d) rękopisy, książki i inne materiały bibliofilskie,  
e) numizmaty lub pamiątki historyczne (przedmioty z epoki, które upamięniają wydarzenia historyczne czy działalność wybitnych osób lub instytucji),  
f) urządzenia, środki transportu oraz maszyny i narzędzia świadczące o kulturze materialnej, charakterystyczne dla dawnych form gospodarki;
- 8) **dym i sadzę** – zawieszinę cząsteczek, która powstała w wyniku:  
a) spalania i wydobywa się z urządzeń znajdujących się w miejscu zamieszkania, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,  
b) ognia;
- 9) **działania wojenne** – działania sił zbrojnych mające na celu rozbiście sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
- 10) **eksplozję** – wybuch, który polega na wyzwoleniu się gazów, pyłów lub pary i jest wywołany 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 i spowodowały ujście gazów, pyłów, pary lub cieczy; za spowodowane eksplozją uważa się też szkody powstałe wskutek implodcji, które polegają na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 11) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;  
12) **huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;  
13) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 13,8 m/s ustalonej przez IMiGW, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub w bezpośrednim sąsiedztwie;  
14) **kartę SIM** – stanowiącą własność operatora danej sieci telekomunikacyjnej kartę z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniającą wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatora tej sieci telekomunikacyjnej;  
15) **klienta Banku** – osobę fizyczną będącą klientem detalicznym Banku zgodnie z kryteriami obowiązującymi w Banku w tym zakresie w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, która to osoba w dokumentacji Banku figuruje jako posiadacz rachunku lub współposiadacz rachunku;  
16) **kradzież** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia;  
17) **kradzież z włamaniem** – kradzież dokonaną z zamkniętego pomieszczenia, budynku lub pojazdu, po usunięciu, przy użyciu siły lub narzędzi, istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;  
18) **lawinę** – gwałtowne zsuwanie się lub staczenie mas śniegu, lodu, ziemi, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich lub falistych;  
19) **miejsce pobytu** – miejsce czasowego zamieszkania ubezpieczającego znajdującego się na terytorium RP lub poza granicami RP, niebędące miejscem zamieszkania;  
20) **miejsce zamieszkania** – miejsce zamieszkania ubezpieczającego znajdujące się na terytorium RP; za miejsce zamieszkania uważa się adres ubezpieczającego wskazany na wyciągu lub zestawieniu operacji z rachunku;
- 21) **ogień** – działania ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;  
22) **opad** – deszcz, topniejący śnieg, lód lub grad, które powodują zalanie miejsca zamieszkania;  
23) **operację** – transakcję realizowaną przez ubezpieczającego powodującą zmianę salda na rachunku;  
24) **operatora pocztowego** – przedsiębiorcę uprawnionego do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych;  
25) **osobę trzecią** – każdą osobę nie będącą ubezpieczającym;  
26) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po skarpie lub stoku;  
27) **oszustwo** – działanie wyczerpujące znanoma czynu zabronionego określonego w art. 286 Kodeksu karnego, polegające na doprowadzeniu innej osoby, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsięwziętego działania;  
28) **pojazd mechaniczny** – pojazd samochodowy (w tym motocykl, quad), ciągnik rolniczy, motorower, przyczepa, pojazd wolnobieżny, określone w przepisach ustawy Prawo o ruchu drogowym;  
29) **polisę** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;  
30) **posiadacza rachunku, współposiadacza rachunku** – klienta Banku, który zawarł z Bankiem umowę o prowadzenie rachunku;  
31) **powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących, zalanie terenów wskutek deszczu nawalnego lub spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych, lub podniesienie się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);  
32) **przebieg** – nagły wzrost napięcia w sieci lub instalacji elektrycznej, powodujący uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia;  
33) **rabunek**:  
a) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku – działanie polegające na zaborze (zabranii) ubezpieczającemu gotówki w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec niego, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzeniem ubezpieczającego do stanu nieprzytomności lub bezbronności,  
b) w ubezpieczeniu telefonu od kradzieży i rabunku, ubezpieczeniu zakupów on-line – 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 klucze do pomieszczenia i zmusił ją do jego otwarczenia lub  
– poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępny wobec osób małoletnich, niedoświadczonych ze względu na podświadomy wiek lub nie w pełni sprawnych;  
34) **rachunek** – aktywny rachunek prowadzony przez Bank na rzecz klienta Banku na podstawie umowy o prowadzenie rachunku;

- 35) **regulaminy świadczenia usług bankowości elektronicznej** – obowiązujące w Banku regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 36) **RP** – Rzeczpospolitą Polską;
- 37) **statek powietrzny** – samolot silnikowy, bezsilnikowy lub inny obiekt latający;
- 38) **statek wodny** – każde urządzenie pływające o napędzie mechanicznym wykorzystywane w ruchu wodnym;
- 39) **szkodę** – uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego będący stratą rzeczywistą, z wyłączeniem utraconych korzyści;
- 40) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu oddziaływający swoim ciężarem bezpośrednio na miejsce zamieszkania albo mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem jego ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów powodując uszkodzenie lub zniszczenie miejsca zamieszkania;
- 41) **telefon** – urządzenie telekomunikacyjne działające w oparciu o telefonię komórkową, umożliwiające bezprzewodowe połączenia, z wyłączeniem zegarka umożliwiającego takie połączenia;
- 42) **terminal POS** – urządzenie instalowane w punktach handlowo-usługowych używane do kontaktu z Bankiem za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego w sytuacji, gdy ubezpieczający za nabywany towar lub usługę płaci kartą lub BLIK w celu rozliczenia transakcji lub podejmuje gotówkę;
- 43) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 44) **ubezpieczającego** – klienta Banku, który zawarł umowę ubezpieczenia na własny rachunek;
- 45) **uderzenie pioruna** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na ubezpieczone mienie, pozostawiające ślady tego zdarzenia na tym mieniu;
- 46) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w miejsce zamieszkania przez pojazd mechaniczny lub szynowy, jego część lub przewożony w nim ładunek;
- 47) **umowę internetową** – umowę ubezpieczenia zawartą przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość przez internet z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa;
- 48) **umowę telefoniczną** – umowę ubezpieczenia zawartą przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem telefonu z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa;
- 49) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na miejsce zamieszkania; przez maszty należy rozumieć również słupy energetyczne, kominy, latarnie;
- 50) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 51) **wydostanie się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych** – wydostanie się wody lub pary z przewodów i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania lub cofnięcie się wody lub ścieków z urządzeń kanalizacyjnych;
- 52) **zakupy on-line** – zakup przez ubezpieczającego produktu do użytku prywatnego ubezpieczającego, zrealizowany za pośrednictwem strony internetowej;
- 53) **zapadanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych, pustych przestrzeni w gruncie;
- 54) **zdarzenie losowe** – deszcz nawalny, śnieg i lód, opad, eksplozję, grad, dym i sadzę, huragan, lawinę, ogień,

powódź, uderzenie pioruna, uderzenie pojazdu, upadek statku powietrznego, upadek drzew lub masztów, huk ponaddzwiękowy, osuwanie się ziemi, wydostanie się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych, wydostanie się pyłu wulkanicznego, zapadanie się ziemi, trzęsienie ziemi, akty terroryzmu, przebieganie, dewastacje;

#### 55) **zdarzenie ubezpieczeniowe:**

- w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku – rabunek gotówki pobranej przez ubezpieczającego z bankomatu albo terminalu POS przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK,
- w ubezpieczeniu telefonu od kradzieży i rabunku – rabunek telefonu, kradzież telefonu, utrata telefonu w wyniku kradzieży z włamaniem,
- w ubezpieczeniu transakcji – niedostarczenie produktu lub dostarczenie produktu wadliwego lub dostarczenie produktu niezgodnego z zamówieniem,
- w ubezpieczeniu zakupów on-line – utratę, zniszczenie lub uszkodzenie produktu na skutek kradzieży z włamaniem, rabunku, zdarzenia losowego, akcji ratowniczej prowadzonej w związku ze zdarzeniem losowym.

## UBEZPIECZENIE GOTÓWKI POBRANEJ Z BANKOMATU ALBO TERMINALU POS OD RABUNKU

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest gotówka pobrana przez ubezpieczającego z bankomatu lub terminalu POS w ciężar rachunku, przy użyciu karty płatniczej wydanej do tego rachunku znajdującej się pod bezpośrednią pieczę ubezpieczającego, lub przy użyciu BLIK, w przypadku gdy urządzenie umożliwiające taką płatność znajduje się pod bezpośrednią pieczę ubezpieczającego.
- Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ochrony ubezpieczeniowej, nie później niż w okresie 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu lub terminalu POS przy użyciu karty płatniczej wydanej do rachunku lub przy użyciu BLIK.
- W granicach sumy ubezpieczenia PZU SA pokrywa również koszty prowizji za wypłatę środków pieniężnych z bankomatu lub terminalu POS do wysokości 40 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.
- Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP i poza jej granicami.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

#### § 4

PZU SA nie odpowiada za szkody:

- powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
- wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;

- 4) zaistniałe w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie noszącego znamion rabunku.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 5

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.
2. Suma ubezpieczenia wynosi 1 000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, jednak nie więcej niż 3 000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danym okresie obejmującym dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczonym odpowiednio począwszy od rozpoczęcia tej ochrony.
3. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na każdy kolejny okres obejmujący dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE TELEFONU OD KRADZIEŻY I RABUNKU

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 6

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, przedmiotem ubezpieczenia jest telefon będący w okresie ubezpieczenia własnością ubezpieczającego, którego zakup potwierdzony jest stosownymi dokumentami.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w ust. 4 i § 7, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ochrony ubezpieczeniowej na terytorium RP.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta karta SIM.
4. Zakresem ubezpieczenia nie są objęte szkody powstałe w wyniku rabunku lub kradzieży z włamaniem dotyczące telefonu, który jest objęty ubezpieczeniem zakupów on-line.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

#### § 7

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
  - 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 4) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 5) związane z utratą dodatkowych akcesoriów do telefonu: zestawu samochodowego, pokrowców, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci, innych niż oryginalne kabli lub baterii;
  - 6) powstałe wskutek utraty samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnej utraty telefonu.
2. PZU SA nie odpowiada także za szkody powstałe wskutek:
  - 1) kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że:
    - a) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał ubezpieczający oraz

- b) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadaszenie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
  - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku kradzieży lub rabunku;
- 2) kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że:
    - a) kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał ubezpieczający oraz
    - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub jeden zamek wielopunktowy lub jeden zamek mechaniczno-elektroniczny, mające atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
    - c) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego, zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz
    - d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
    - e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu ubezpieczającego lub osób upoważnionych do ich przechowywania.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 8

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.
2. Suma ubezpieczenia wynosi 2.000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danym okresie obejmującym dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczonym odpowiednio począwszy od rozpoczęcia tej ochrony.
3. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na każdy kolejny okres obejmujący dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE TRANSAKcji

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 9

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko niedostarczenia produktu lub dostarczenia produktu wadliwego lub dostarczenia produktu niezgodnego z zamówieniem, zakupionego przez ubezpieczającego w okresie ochrony ubezpieczeniowej przez internet lub za pośrednictwem telefonu, za który to produkt płatność została zrealizowana w ciężar rachunku.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 10, zakres ubezpieczenia obejmuje odpowiedzialność PZU SA za niezwrócenie ubezpieczającemu kosztów zakupu

produktu, o którym mowa w ust. 1, w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, gdy ubezpieczający z tego powodu:

- 1) skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży tego produktu lub
  - 2) złożył reklamację, która została pozytywnie rozpatrzona przez sprzedawcę tego produktu, albo pomimo złożenia takiej reklamacji nie została ona rozpatrzona z przyczyn leżących po stronie sprzedawcy tego produktu, albo reklamacja została rozpatrzona w sposób odmowny przez sprzedawcę, oraz
  - 3) w przypadku niedostarczenia produktu – złożył zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia oszustwa na Policji lub w Prokuraturze.
3. Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy tylko produktu dostarczonego przez sprzedawcę zarejestrowanego na terytorium RP i produktu dostarczanego na terytorium RP.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 10

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:

- 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
- 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
- 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 4) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.

2. PZU SA nie odpowiada także za szkody gdy:

- 1) produkt został przekazany za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano zapłaty za produkt w miejscu jego dostawy w formie gotówkowej;
- 2) produkt uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika, w tym operatora pocztowego;
- 3) ubezpieczający nieprawidłowo podał sprzedawcy dane miejsca dostawy produktu.

3. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zakupu:

- 1) produktów niedopuszczonych do obrotu na terytorium RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz produktów nielegalnie wprowadzonych na terytorium RP, chyba że ubezpieczający nie wiedział lub przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że produkt został wprowadzony na terytorium RP nielegalnie;
- 2) produktów pochodzących z przestępstw, chyba że ubezpieczający nie wiedział lub przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że produkt pochodził z przestępstwa;
- 3) pojazdów mechanicznych, statków wodnych i statków powietrznych, oprócz części do tych pojazdów lub statków;
- 4) produktów zakupionych w celach handlowych;
- 5) alkoholi, wyrobów tytoniowych, artykułów spożywczych, produktów konsumpcyjnych innych niż trwałego użytku (przedmioty łatwo psujące się);
- 6) leków, suplementów diety;
- 7) żywych roślin, żywych zwierząt;
- 8) broni wszelkiego rodzaju, trofeów myśliwskich;

- 9) biżuterii, dzieł sztuki;
- 10) czeków, gotówek, doładowań telefonów;
- 11) płatnego dostępu do stron internetowych;
- 12) danych pobranych z Internetu w postaci zdjęć, filmów, muzyki, książek;
- 13) produktu za kwotę poniżej 200 zł lub gdy wartość kwoty do zwrotu dla ubezpieczającego wynosi mniej niż 100 zł.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 11

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.
2. Suma ubezpieczenia wynosi 5.000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danym okresie obejmującym dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczonym odpowiednio począwszy od rozpoczęcia tej ochrony.
3. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na każdy kolejny okres obejmujący dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE ZAKUPÓW ON-LINE

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 12

1. Przedmiotem ubezpieczenia są produkty zakupione w ramach zakupów on-line przez ubezpieczającego w okresie ochrony ubezpieczeniowej, za które płatność została dokonana w ciężar rachunku, z wyłączeniem:
  - 1) pojazdów mechanicznych, pojazdów wodnych, pojazdów powietrznych, oprócz części do tych pojazdów;
  - 2) produktów zakupionych w celach handlowych;
  - 3) alkoholi, wyrobów tytoniowych, artykułów spożywczych, produktów konsumpcyjnych innych niż trwałego użytku (produktów łatwo psujących się);
  - 4) leków, suplementów diety;
  - 5) żywych roślin, żywych zwierząt;
  - 6) biżuterii, dzieł sztuki;
  - 7) broni wszelkiego rodzaju, trofeów myśliwskich;
  - 8) czeków, gotówek, biletów każdego rodzaju;
  - 9) produktów zakupionych jako używane;
  - 10) produktów zakupionych jako uszkodzone.
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje szkody powstałe w wyniku utraty, uszkodzenia, zniszczenia produktów określonych w ust. 1, na skutek:
  - 1) kradzieży z włamaniem, rabunku, które miały miejsce na terytorium RP lub poza granicami RP;
  - 2) zdarzenia losowego, które zaszło w miejscu zamieszkania oraz akcji ratowniczej prowadzonej w związku z tym zdarzeniem losowym.
3. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 13, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ochrony ubezpieczeniowej, nie później jednak niż w okresie 90 dni od dnia dokonania zakupu produktu.
4. W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia PZU SA wyklucza udzielenie zgody na przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia. W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności tego przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 13

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu;
  - 2) powstałe na skutek konfiskaty, zatrzymania lub uszkodzenia rzeczy przez służby celne lub inne władze państwowe;
  - 3) powstałe wskutek promieniowania radioaktywnego, jonizującego;
  - 4) powstałe w wyniku normalnego zużycia, korozji, oksydacji, powolnego i stopniowego niszczenia;
  - 5) powstałe na skutek niezgodnego z instrukcją użytkowania produktu;
  - 6) powstałe w wyniku dokonywania zmian w produkcie;
  - 7) spowodowane przez szkodniki;
  - 8) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczającego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem zasadności;
  - 9) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 10) spowodowane przez zwierzęta, za które ubezpieczający ponosi odpowiedzialność;
  - 11) powstałe w związku z naprawą produktu (wymiana części lub robocizna) objętej gwarancją lub rękojmią producenta;
  - 12) powstałe wskutek utraty produktu pozostawionego bez zabezpieczenia w miejscu publicznym i ogólnodostępnym;
  - 13) dotyczące kosztów instalacji lub konserwacji produktu;
  - 14) których wartość nie przekracza 100 zł.
2. PZU SA nie odpowiada także za szkody powstałe wskutek:
  - 1) kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że:
    - a) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, który stanowił własność ubezpieczającego lub z którego ubezpieczający korzystał na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego oraz
    - b) pojazd posiadał trwałe zadanie (jedynolitą sztywną konstrukcję) oraz
    - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego;
  - 2) kradzieży z włamaniem z miejsca zamieszkania albo miejsca pobytu, chyba że:
    - a) wszystkie wejścia do domu albo miejsca pobytu zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub jeden zamek wielopunktowy lub jeden zamek mechaniczno-elektroniczny, mające atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
    - b) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
    - c) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu ubezpieczającego lub osób upoważnionych do ich przechowywania.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 14

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.

2. Suma ubezpieczenia wynosi 5.000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danym okresie obejmującym dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczoną odpowiednio począwszy od rozpoczęcia tej ochrony.
3. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na każdy kolejny okres obejmujący dwanaście miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE

### ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

#### § 15

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 stron umowy ubezpieczenia albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa (umowa internetowa albo umowa telefoniczna).
2. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
3. Warunkiem zawarcia umowy internetowej jest:
  - 1) uprzednie zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną oraz OWU i zaakceptowanie ich przez ubezpieczającego;
  - 2) potwierdzenie przez PZU SA przyjęcia wniosku ubezpieczającego.
4. Warunkiem zawarcia umowy telefonicznej jest:
  - 1) uprzednie zapoznanie się z OWU i zaakceptowanie ich przez ubezpieczającego;
  - 2) potwierdzenie przez PZU SA przyjęcia wniosku ubezpieczającego.
5. Bank doręcza ubezpieczającemu tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, tekst OWU jest również udostępniany w placówkach i na stronie internetowej Banku oraz przekazywany ubezpieczającemu przez Bank wraz z polisą.
7. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza polisą, którą doręcza ubezpieczającemu za pośrednictwem Banku.
8. Umowa ubezpieczenia może być zawarta tylko w okresie obowiązywania zawartej przez ubezpieczającego z Bankiem umowy o prowadzenie rachunku.
9. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na czas nieokreślony z miesięcznymi okresami ochrony ubezpieczeniowej odpowiadającymi miesiącom kalendarzowym, przy czym pierwszy okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym została zapłacona składka ubezpieczeniowa za pierwszy okres ochrony ubezpieczeniowej. Niezapłacenie składki ubezpieczeniowej za kolejny miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej powoduje, że PZU SA nie będzie za taki okres udzielać ochrony ubezpieczeniowej.
10. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU SA



nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.

11. 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 składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
12. Niezależnie od uprawnienia ubezpieczającego, o którym mowa w ust. 10 i 11, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, każdej ze Stron umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
13. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - 1) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia w przypadkach, o których mowa w ust. 10 i 11;
  - 2) z upływem sześciu kolejnych miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej, w których PZU SA nie udzielał ochrony ubezpieczeniowej w przypadkach, o których mowa w ust. 9 zdanie drugie;
  - 3) z dniem rozwiązania ostatniej z umów o prowadzenie rachunku zawartych przez ubezpieczającego z Bankiem;
  - 4) z dniem odstąpienia od ostatniej z umów o prowadzenie rachunku zawartych przez ubezpieczającego z Bankiem;
  - 5) z dniem śmierci ubezpieczającego;
  - 6) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia w zakresie danego ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 14;
  - 7) z dniem upływu okresu wypowiedzenia umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w ust. 12.
14. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej z powodu wyczerpania sumy ubezpieczenia, zgodnie z ust. 13 pkt 6, ponowne objęcie ubezpieczającego ochroną ubezpieczeniową w zakresie danego ubezpieczenia następuje z dniem odnowienia sumy ubezpieczenia w tym ubezpieczeniu, zgodnie z § 5 ust. 3, § 8 ust. 3, § 11 ust. 3, § 14 ust. 3.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 16

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłacenia składki ubezpieczeniowej za każdy miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od okresu i zakresu ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokości sumy ubezpieczenia.
4. Składka ubezpieczeniowa za dany miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej opłacana jest w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym miesiąc, w którym ma być udzielona ta ochrona, w terminie określonym w umowie ubezpieczenia.
5. W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.

6. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie bezgotówkowej, za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną, wymagalną kwotą składki ubezpieczeniowej określonej w umowie ubezpieczenia.
7. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
8. Składka nie podlega indeksacji.
9. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 17

1. PZU SA wypłaca odszkodowanie 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 odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłacane jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA wypłaca w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. PZU SA wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

### § 18

1. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 19 ust. 1 pkt 2.
2. W ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku wysokość odszkodowania równa jest kwocie utraconej gotówki, stwierdzonej na podstawie wyciągów z rachunku lub innych dokumentów stanowiących dowód jej utraty.
3. W ubezpieczeniu telefonu od kradzieży i rabunku wysokość odszkodowania równa jest cenie zakupu utraconego telefonu. Jeżeli ubezpieczający nie dysponuje dokumentem potwierdzającym cenę zakupu utraconego telefonu wysokość odszkodowania jest ustalana na podstawie średniej ceny detalicznej nowego telefonu tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, występującej w handlu na terytorium RP w dniu powstania szkody.
4. W ubezpieczeniu transakcji wysokość odszkodowania równa jest:
  - 1) w przypadku niedostarczenia produktu – cenie zakupu produktu, a w razie gdy ubezpieczający poniosł dodatkowo koszty dostawy produktu – cenie powiększonej o te koszty;
  - 2) w przypadku dostarczenia produktu niezgodnego z zamówieniem:
    - a) cenę zamówionego produktu, pod warunkiem negatywnie rozpatrzonej przez sprzedawcę reklamacji ubezpieczającego oraz pod warunkiem, że produkt niezgodny z zamówieniem został zwrócony przez ubezpieczającego do sprzedawcy,
    - b) kwocie do zwrotu uzgodnionej pomiędzy ubezpieczającym i sprzedawcą, która ostatecznie nie została zwrócona ubezpieczającemu – w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji;



- 3) w przypadku dostarczenia produktu wadliwego:
  - a) całkowitemu kosztowi naprawy produktu – gdy produkt podlega naprawie albo
  - b) cenie zakupu produktu, pod warunkiem zwrotu produktu przez ubezpieczającego do sprzedawcy – gdy produkt nie może być naprawiony,
  - c) kwocie do zwrotu uzgodnionej pomiędzy ubezpieczającym i sprzedawcą, która ostatecznie nie została zwrócona ubezpieczającemu – w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
5. W ubezpieczeniu zakupów on-line wysokość odszkodowania równa jest:
  - 1) w przypadku uszkodzenia produktu – kosztom naprawy produktu obejmującym koszt wymienionych części i zużytych materiałów, koszt robocizny oraz koszt dojazdu osoby uprawnionej do dokonania naprawy do miejsca, w którym znajduje się produkt;
  - 2) w przypadku utraty albo całkowitego zniszczenia produktu – kosztem zakupu zniszczonego albo utraconego produktu.
6. PZU SA wypłaca należne odszkodowanie w kwocie nie większej od sumy ubezpieczenia ustalonej dla danego ubezpieczenia.
7. Odszkodowanie wypłacane jest w złotych, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku, w przypadku wypłaty gotówki dokonanej na terytorium RP wysokość szkody jest ustalana według wartości nominalnej tej wypłaty. W przypadku wypłaty dokonanej poza granicami RP wysokość szkody jest ustalana według wartości w walucie polskiej, jaką został obciążony przez Bank rachunek z tytułu tej wypłaty. Jeżeli rachunek jest prowadzony w walucie obcej, wysokość szkody ustalana jest po przeliczeniu kwoty obciążenia rachunku z tytułu wypłaty gotówki na złote, według średniego kursu tej waluty ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania.
9. Jeżeli ubezpieczający przed wypłatą odszkodowania odzyskał utracony produkt w stanie nieuszkodzonym, PZU SA zwraca jedynie niezbędne koszty związane z odzyskaniem produktu, najwyżej jednak do wysokości kwoty, jaka przypadłaby na ten produkt tytułem odszkodowania, gdyby nie został odzyskany.
10. Jeżeli ubezpieczający po wypłacie odszkodowania odzyska utracony produkt albo utracone środki zobowiązany jest zwrócić PZU SA wypłacone odszkodowanie.
11. W przypadku gdy ubezpieczający otrzymał odszkodowanie od osoby trzeciej zobowiązanej do naprawienia szkody, PZU SA zmniejsza odszkodowanie o kwotę otrzymaną przez ubezpieczającego.
  - dowód dokonania wypłaty gotówki z bankomatu lub terminalu POS w ciężar rachunku – wydruk z bankomatu lub terminalu POS lub miesięczne zestawienie operacji z rachunku, ze wskazaniem dnia, godziny, miejsca zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - b) w ubezpieczeniu telefonu od kradzieży i rabunku:
    - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji lub w Prokuraturze,
    - dokumenty potwierdzające poniesione przez ubezpieczającego koszty zakupu telefonu, z zastrzeżeniem § 18 ust. 3,
  - c) w ubezpieczeniu transakcji:
    - dokument potwierdzający zamówienie produktu,
    - dowód dokonania zakupu produktu w ciężar rachunku – wyciąg lub zestawienie operacji z rachunku,
    - potwierdzenie skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży produktu – jeśli dotyczy,
    - dokumentację potwierdzającą podjęte przez ubezpieczającego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedawcy – jeśli dotyczy,
    - dokument potwierdzający koszt naprawy wadliwego produktu lub potwierdzający wartość produktu wadliwego – jeśli dotyczy,
    - dokument potwierdzający zwrot produktu do sprzedawcy tego produktu – jeśli dotyczy,
    - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji lub w Prokuraturze – jeśli dotyczy,
  - d) w ubezpieczeniu zakupów on-line:
    - dowód dokonania zakupu produktu w ciężar rachunku – wyciąg lub zestawienie operacji z rachunku,
    - fakturę, rachunek, paragon lub inny dokument potwierdzający zakup produktu,
    - dokument potwierdzający koszt naprawy wadliwego produktu lub potwierdzający wartość produktu wadliwego – w przypadku uszkodzenia produktu – jeśli dotyczy,
    - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji lub w Prokuraturze w przypadku kradzieży z włamaniem lub rabunku,
    - zdjęcia uszkodzonego produktu – jeśli dotyczy,
    - w przypadku zdarzenia losowego lub akcji ratowniczej potwierdzenie zdarzenia od odpowiednich władz lub służb.

2. PZU SA ma prawo zażądać dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia wysokości roszczenia, poza dokumentami wymienionymi w ust. 1.
3. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2, jest konieczne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.
4. Wniosek o wypłatę odszkodowania wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 1 i 2, należy przekazać do PZU SA na adres udostępniony przez Bank.
5. PZU SA zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez ubezpieczającego oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

## § 20

1. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytywał we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku

## ZASADY ZGŁASZANIA ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

### § 19

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczający 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 wniosek o wypłatę odszkodowania zawierający opis przebiegu zdarzenia ubezpieczeniowego oraz następujące dokumenty:
    - a) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminalu POS od rabunku:
      - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję,

odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.

2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ustępie poprzedzającym. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach PZU SA niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 i 2 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1 i 2 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

## § 21

1. Ubezpieczający 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 w polisie, a także na stronie internetowej Banku oraz w placówkach 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.
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 razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczający zobowiązany jest:
  - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, w szczególności ma obowiązek powiadomić Policję lub Prokuraturę w ciągu 48 godzin od rabunku, kradzieży lub oszustwa, lub od chwili pozyskania wiedzy o rabunku, kradzieży, oszustwie;
  - 2) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU SA pomocy, w szczególności dostarczając informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
5. Jeżeli ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 4 pkt 1, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkodę powstałą z tego powodu.
6. PZU SA jest zobowiązany zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 4 pkt 1, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.
7. Każdorazowa wypłata kosztów wynikłych z zastosowania środków, o których mowa w ust. 4 pkt 1, powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia o wypłaconą kwotę.

## OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 22

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym ubezpieczającego, jeżeli nie jest on osobą występującą z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu

faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;

- 2) jeżeli w terminach określonych w § 17 ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie:
  - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
  - b) ubezpieczającego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania;
- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
  - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
  - b) ubezpieczającego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia ubezpieczającemu, osobie występującej z roszczeniem lub 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 udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
- 7) na żądanie ubezpieczającego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.

## PODWÓJNA OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

### § 23

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, ubezpieczający nie może żądać odszkodowania przekraczającego 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 przekraczającej wysokość szkody ubezpieczający może żądać tylko od tego ubezpieczyciela. W takim przypadku dla określenia odpowiedzialności między ubezpieczycielami należy przyjąć, że suma ubezpieczenia równa jest wartości ubezpieczeniowej.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 24

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
  - 1) na piśmie – osobiście albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) na piśmie – wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
  - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU SA na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła:
  - 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta;
  - 2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
11. Ubezpieczającemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. W przypadku umowy internetowej, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
13. Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
14. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### § 25

1. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczającego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.