

**OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ASSISTANCE  
„PAKIET ASYSTENT”  
DLA UCZESTNIKÓW PROGRAMU „PAKIET ASYSTENT”**



ustalone uchwałą nr UZ/306/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 6 października 2015 r., ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/403/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 21 grudnia 2015 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 lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3, § 4, § 6, § 7 ust. 1–3 i 5, § 9 ust. 3, § 10, § 11 ust. 1, 3, 4, § 12 ust. 1 i 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3 ust. 2, § 4 ust. 2 i 3, § 5, § 7, ust. 1, 3 i 5, § 10, § 11 ust. 2 i 4, § 12 ust. 2

**POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

**§ 1**

1. Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia assistance „PAKIET ASYSTENT” dla Uczestników Programu „Pakiet Asystent”, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia dla Uczestników Programu „Pakiet Asystent”, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, a PZU Pomoc Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Ubezpieczającym”.
2. Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
3. Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU, do Umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

**DEFINICJE**

**§ 2**

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 2) **awaria** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego lub Pracownika uszkodzenie instalacji elektrycznej, sprzętu komputerowego lub sprzętu biurowego powodujące zaprzestanie ich funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, które nie są skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi, z wyłączeniem konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do ich obsługi;

- 3) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
- 4) **Centrum Alarmowe PZU POMOC** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU SA, świadczące usługi assistance określone w OWU; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, do którego Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego w celu uzyskania pomocy określonej w OWU; informacja o numerach telefonów Centrum Alarmowego PZU POMOC dostępna jest na stronie internetowej ENEA S.A.;
- 5) **ENEA S.A.** – ENEA Spółkę Akcyjną z siedzibą w Poznaniu przy ul. Góreckiej 1, kod pocztowy 60-201, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000012483, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960;
- 6) **instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek na złączach kablowych łączących wewnętrzną sieć elektryczną budynku z siecią zewnętrzną, albo w przypadku mieszkania w tablicy bezpiecznikowej, a koniec w gniazdkach wtyczkowych, włącznikach i wypustach oświetleniowych;
- 7) **Klient ENEA S.A.** – osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) lub osobę prawną zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym, lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym, lub spółkę cywilną, której wspólnicy prowadzą działalność gospodarczą zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, prowadzącą działalność gospodarczą w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. z dnia 8 kwietnia 2015 r., Dz.U. z 2015 r. poz. 584), która spełnia kryteria uczestnictwa w Programie „Pakiet Asystent” zgodnie z postanowieniami Regulaminu Programu „Pakiet Asystent”;
- 8) **Oferta ENEA S.A.** – ofertę ENEA S.A. sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenia usługi kompleksowej, uwzględniającą uczestnictwo w Programie „Pakiet Asystent”;
- 9) **oświadczenie o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia** – oświadczenie woli Uczestnika Programu „Pakiet Asystent” o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, w którym wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU;
- 10) **PPE** – Punkt Poboru Energii – miejsce prowadzenia działalności gospodarczej przez Klienta ENEA S.A. na terenie RP, zgłoszone przez Klienta ENEA S.A. w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, jako adres miejsca wykonywania działalności gospodarczej;
- 11) **Pracownik** – osobę zatrudnioną przez Ubezpieczonego na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania lub spółdzielczej umowy o pracę albo na podstawie umowy cywilnoprawnej, z wyłączeniem osoby fizycznej, która zawarła z Ubezpieczonym umowę cywilnoprawną w ramach prowadzonej działalności gospodarczej; za Pracownika uznaje się również praktykanta, stażystę lub wolontariusza, któremu Ubezpieczony powierzył wykonanie określonych czynności a także, wspólników spółek osobowych, spółek z ograniczoną odpowiedzialnością oraz spółek cywilnych oraz członków zarządu Klienta ENEA S.A.;
- 12) **Program „Pakiet Asystent”** – program, którego organizatorem jest Ubezpieczający, mający na celu oferowanie Uczestnikom Programu „Pakiet Asystent” na terytorium RP określonych w Regulaminie Programu „Pakiet Asystent” świadczeń, usług oraz zniżek, w tym możliwości przystąpienia do Umowy ubezpieczenia;
- 13) **Regulamin Programu „Pakiet Asystent”** – Regulamin Programu „Pakiet Asystent” wydany przez Ubezpieczającego;
- 14) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
- 15) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 16) **sprzęt biurowy** – następujące urządzenia znajdujące się w PPE: kserokopiarkę, drukarkę, skaner, fax, niszcarkę dokumentów, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5 lat;
- 17) **sprzęt komputerowy** – znajdujące się w PPE: komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 5 lat;
- 18) **Ubezpieczony** – Uczestnika Programu „Pakiet Asystent”, na rachunek którego Ubezpieczający zawarł Umowę ubezpieczenia;
- 19) **Uczestnik Programu „Pakiet Asystent”** – Klienta ENEA S.A., który przystąpił do Programu „Pakiet Asystent” w sposób określony w Regulaminie Programu „Pakiet Asystent”;
- 20) **umowa o świadczenie usług** – umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową, której przedmiotem jest sprzedaż energii elektrycznej i zapewnienie świadczenia usług dystrybucyj (w tym również aneks do umowy), zawartą przez ENEA S.A. i Klienta ENEA S.A. na warunkach określonych w Ofercie ENEA S.A.;
- 21) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – awarię instalacji elektrycznej, awarię sprzętu komputerowego, awarię urządzeń biurowych.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub organizacja i pokrycie przez PZU SA kosztów usług assistance, o których mowa w § 4, w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego w PPE.
2. Usługi assistance, o których mowa w § 4, są świadczone wyłącznie na terytorium RP.

### § 4

1. W przypadku zajścia awarii instalacji elektrycznej w PPE, PZU SA na wniosek Ubezpieczonego, zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji (koszty dojazdu oraz robocizny) elektryka, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. PZU SA pokrywa koszty interwencji elektryka, maksymalnie do kwoty 1 000 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego nie więcej jednak niż 2 000 zł

w odniesieniu do dwóch zdarzeń ubezpieczeniowych, które zaszyły w okresie każdego dwunastu kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej (tj. ustalony limit interwencji elektryka ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym okresom ubezpieczenia).

3. W przypadku zajścia awarii sprzętu komputerowego lub awarii sprzętu biurowego w PPE, PZU SA na wniosek Ubezpieczonego, zobowiązuje się do zorganizowania interwencji niżej wymienionych specjalistów:
- 1) informatyka – w przypadku awarii sprzętu komputerowego;
  - 2) serwisanta – w przypadku awarii sprzętu biurowego. Koszty interwencji specjalisty (robocizny, dojazdu i części) ponosi Ubezpieczony.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 5

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zostało wyrządzone:
  - 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 Pracownika.
2. Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zaszyło:
  - 1) w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
  - 2) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
  - 3) w związku ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Ubezpieczonego bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
  - 4) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczonego, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 5) w związku 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;
  - 6) wskutek systematycznego zawilgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności instalacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń oraz kondensacji wilgoci zawartej w powietrzu na powierzchni rur lub ścian;
3. Ubezpieczenie nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów usług:
  - 1) świadczonych w związku z uszkodzeniami:
    - a) żarówek lub bezpieczników,
    - b) o charakterze estetycznym,
    - c) instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku lub właściwe służby,
    - d) urządzeń gospodarstwa domowego oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej,
    - e) maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej, za wyjątkiem sprzętu komputerowego i biurowego,
    - f) o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed objęciem ochroną ubezpieczeniową;
  - 2) polegających na konserwacji instalacji elektrycznej, sprzętu komputerowego i biurowego;
  - 3) polegających na zdjęciu lub założeniu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
  - 4) wynikających z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych, baterii;
  - 5) uszkodzenia oprogramowania innego niż system operacyjny zainstalowany na sprzęcie komputerowym.
4. Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub fakt znajdowania się pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
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 § 10 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 11.

## **WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO UMOWY UBEZPIECZENIA**

### **§ 6**

1. Klient ENEA S.A. może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej albo przy wykorzystaniu, określonych przez Ubezpieczającego w Regulaminie Programu „Pakiet Asystent”, środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Klient ENEA S.A. może przystąpić do Umowy ubezpieczenia w momencie przystąpienia do Programu „Pakiet Asystent” lub przyjęcia Oferty ENEA S.A. na kolejny okres.
2. Przed przystąpieniem Klienta ENEA S.A. do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, Ubezpieczający przekazuje mu tekst OWU. Przystąpienie do ubezpieczenia w formie pisemnej następuje poprzez wypełnienie i podpisanie oświadczenia o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia oraz przyjęcie tego oświadczenia przez Ubezpieczającego.
3. W przypadku przystąpienia Klienta ENEA S.A. do Umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający udostępnia Klientowi ENEA S.A. tekst OWU przed przystąpieniem przez niego do Umowy ubezpieczenia, w placówkach Ubezpieczającego i ENEA S.A. lub w postaci elektronicznej. Po przystąpieniu do ubezpieczenia tekst OWU jest przekazywany Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego wraz z potwierdzeniem przystąpienia do Umowy ubezpieczenia.

## **OKRES UBEZPIECZENIA**

### **POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA**

#### **§ 7**

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik Programu „Pakiet Asystent” przystąpił do Umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia świadczenia usług w ramach umowy o świadczenie usług.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu odnowieniu na miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Okres ubezpieczenia nie ulega automatycznemu odnowieniu na kolejny miesięczny okres ubezpieczenia, jeżeli nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za aktualny okres ubezpieczenia. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem okresu ubezpieczenia, za który składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona.
4. Ubezpieczonemu przysługuje w każdym czasie prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w tym zakresie.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego Ubezpieczonego:
  - 1) z dniem utraty lub wygaśnięcia członkostwa w Programie „Pakiet Asystent”;

- 2) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
- 3) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia;
- 4) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
- 5) w przypadku i w terminie, o którym mowa w ust. 3.

## **SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

### **§ 8**

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za czas trwania odpowiedzialności PZU SA.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od wysokości limitów odpowiedzialności PZU SA.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana w wysokości i terminach określonych w Umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
5. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.
6. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, PZU SA dokonuje zwrotu składki ubezpieczeniowej Ubezpieczającemu za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## **OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO**

### **§ 9**

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe, zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej i uzyskać dodatkową informację o ubezpieczeniu.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
  - 2) przeprowadzać konserwacje i okresowe remonty mienia;
  - 3) stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji elektrycznej, sprzętu komputerowego i sprzętu biurowego;
  - 4) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
4. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
  - 1) potwierdzić nazwę firmy Ubezpieczonego lub imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową.



5. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 4, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

### § 10

W celu skorzystania z usług assistance, o których mowa w § 4, Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) jest zobowiązany niezwłocznie po zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu Centrum Alarmowe PZU POMOC i podać następujące informacje:

- 1) nazwę firmy Ubezpieczonego lub imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) nr karty Uczestnika Programu „Pakiet Asystent”;
- 3) adres PPE;
- 4) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU POMOC może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
- 5) opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

### § 11

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie nie mogła skontaktować się z Centrum Alarmowym PZU POMOC w sposób określony w § 10, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU POMOC stało się możliwe, powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z PZU Pomoc.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie określonym 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, otrzymała wiadomości o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. Jeżeli Ubezpieczony wskutek niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym PZU POMOC, o której mowa w § 5 ust. 5, we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty usług elektryka, PZU SA zobowiązany jest do zwrotu Ubezpieczonemu poniesionych przez niego tych kosztów do wysokości faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż do wysokości limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia jest złożenie przez Ubezpieczonego imiennych rachunków (potwierdzających przyczynę awarii i zakres wykonanych czynności) oraz dowodów ich zapłaty.

## ZWROT KOSZTÓW ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 12

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 11 ust. 4, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 1, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów następuje

w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporna część kosztów podlegających zwrotowi, PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.

3. PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości kosztów podlegających zwrotowi, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z Umowy ubezpieczenia;
  - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:
    - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
    - b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części kosztów;
  - 3) jeżeli zwrot kosztów nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
    - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
    - b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; 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 Ubezpieczonego 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 kosztów podlegających zwrotowi.
4. PZU SA zwraca koszty na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.



## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 13

1. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
  - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2.
  - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA 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.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1 przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.



