

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PZU Auto Opony

ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej
nr UZ/31/2020 z dnia 17 lutego 2020 r.



Spis treści

Postanowienia ogólne	2	Zawarcie umowy ubezpieczenia	3
Definicje	2	Okres ubezpieczenia, początek i koniec odpowiedzialności	4
Przedmiot ubezpieczenia	2	Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego	4
Zakres terytorialny	2	Wyplata świadczenia	5
Zakres ubezpieczenia	2	Obowiązki PZU	5
Wyłączenia odpowiedzialności	3	Roszczenia regresowe	5
Składka ubezpieczeniowa	3	Postanowienia końcowe	6
Zwrot składki ubezpieczeniowej	3		

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	§ 2 ust. 4, § 3, § 4, § 5, § 6, § 12, § 16, § 17
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 ust. 4, § 3, § 6 ust. 2–3, § 7, § 10 ust. 8, § 12 ust. 3, § 13, § 15

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Na podstawie niniejszych „Ogólnych warunków ubezpieczenia PZU Auto Opony” (zwanych dalej „OWU”) ubezpieczający może zawrzeć z Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną (zwaną dalej „PZU”) umowę ubezpieczenia opon w pojeździe od ryzyka wypadku ubezpieczeniowego polegającego na awarii opony.

§ 2

1. W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennej, OWU mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym tymi postanowieniami.
2. PZU zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy ubezpieczenia a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obowiązku PZU nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego lub ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.
3. OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 3

W rozumieniu OWU użyte niżej określenia oznaczają:

- 1) **awaria opony** – wynikające z przyczyny wewnętrznej lub zewnętrznej przebiecie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, uchodzenie powietrza z opony lub dętki; awarię dwóch lub więcej opon w wyniku tego samego zdarzenia traktuje się jako pojedynczą awarię;
- 2) **pojazd** – pojazd wskazany w umowie ubezpieczenia;
- 3) **polisa** – dokument, który potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 4) **ubezpieczający** – osoba zawierająca z PZU umowę ubezpieczenia;
- 5) **ubezpieczony** – właściciel pojazdu lub korzystający z pojazdu na podstawie umowy leasingu albo kredytobiorca, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania, albo najemca lub dzierżawca pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową w zakresie wynajmu długoterminowego lub dzierżawy długoterminowej.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 4

1. Przedmiotem ubezpieczenia PZU Auto Opony jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance wymienionych w § 6, w przypadku gdy awaria opony stanowiąca podstawę świadczenia danej usługi assistance wystąpi w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 7.
2. Ubezpieczenie PZU Auto Opony może dotyczyć następujących rodzajów pojazdów:
 - 1) samochody osobowe;
 - 2) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony;
 - 3) przyczepy kempingowe;
 - 4) przyczepy o ładowności do 2 ton;
 - 5) motocykle;
 - 6) motorowery.

ZAKRES TERYTORIALNY

§ 5

Ochroną ubezpieczeniową objęta jest awaria opony, która wystąpiła w okresie ubezpieczenia na terytorium RP.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Zakresem umowy ubezpieczenia PZU Auto Opony mogą być objęte wszystkie usługi assistance albo niektóre usługi assistance, o których mowa w ust. 2. Zakres ubezpieczenia określony jest w polisie.
2. W ramach poszczególnych usług assistance PZU zapewnia:
 - 1) **Wymiana na miejscu** – wymianę na miejscu zdarzenia koła, w którym wystąpiła awaria opony, na sprawne koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub użycie zestawu naprawczego będącego na wyposażeniu pojazdu, bez konieczności holowania do warsztatu; usługa obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej, koszty wymiany koła na koło zapasowe oraz koszty części i materiałów użytych do wymiany koła;
 - 2) **Holowanie do warsztatu wulkanizacyjnego** – holowanie pojazdu, gdy wymiana koła na koło zapasowe lub użycie zestawu naprawczego na miejscu zdarzenia nie są możliwe; holowanie odbywa się do wskazanego przez PZU warsztatu, na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu do wskazanego przez PZU warsztatu;
 - 3) **Przewóz kierowcy i pasażerów do warsztatu** – przewóz kierowcy i pasażerów pojazdu (za wyjątkiem osób przewożonych za opłatą lub autostopowiczów) w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, do warsztatu, do którego holowany jest pojazd; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU;
 - 4) **Pokrycie kosztów naprawy w warsztacie** – usunięcie awarii opony w warsztacie wskazanym przez PZU; usługa obejmuje koszty usunięcia awarii oraz koszty części i materiałów użytych do naprawy, za wyjątkiem kosztu opony;
 - 5) **Pokrycie kosztów nowej opony** – pokrycie kosztu zakupu nowej opony tej samej marki co uszkodzona opona, o tym samym rozmiarze i o tych samych parametrach w przypadku gdy usunięcie awarii opony wymaga wymiany opony; może to nastąpić tylko raz, w przypadku pierwszej albo drugiej awarii opony, maksymalnie do limitu określonego w polisie i pod warunkiem, że uszkodzona opona została wyprodukowana nie dawniej niż 3 lata przed dniem wystąpienia awarii opony. Datę produkcji opony ustala się na podstawie tygodnia i roku produkcji wytłoczonych na oponie. W przypadku, gdy wymiana opony skutkuje zgodnie z przepisami prawa koniecznością wymiany drugiej opony na tej samej osi, PZU – w ramach limitu określonego w polisie – pokrywa koszty zakupu dwóch opon;
 - 6) **Usługi informacyjne** – usługi dla ubezpieczonego lub kierowcy pojazdu dotyczące:
 - a) postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
 - b) telefonów pomocy drogowej,
 - c) sieci warsztatów wulkanizacyjnych.
3. PZU zapewnia organizację usług assistance z tytułu awarii opony oraz:
 - 1) pokrywa w całości koszty usług, części i materiałów eksploatacyjnych, o których mowa w ust 2, w przypadku pierwszej i drugiej awarii opony, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 5;
 - 2) pokrywa 10% kosztów usług, o których mowa w ust. 2 pkt 1–4 w przypadku trzeciej lub kolejnej awarii opony.
4. Jeżeli ubezpieczony samodzielnie wykona wymianę na miejscu (tj. czynności, o których mowa w ust. 2 pkt 1) – PZU pokryje koszty naprawy w warsztacie, o których mowa w ust. 2 pkt 4 lub pokryje koszty nowej opony, o których mowa w ust. 2 pkt 5 pod warunkiem, że ubezpieczony dopełni obowiązków określonych w § 16 ust 3.
5. W przypadku gdy w warsztacie naprawiającym awarię opony nie będzie dostępna opona tej samej marki, o tym samym rozmiarze

i o tych samych parametrach ubezpieczony może zakupić oponę we własnym zakresie, a PZU zwraca ubezpieczonemu poniesione koszty na zasadach określonych w § 6 ust. 2 pkt 5.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 7

- Z odpowiedzialności PZU wyłączone są awarie opony:
 - spowodowane umyślnie przez ubezpieczonego;
 - powstałe wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że realizacja usług assistance lub zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - spowodowane umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - powstałe podczas kierowania pojazdem przez ubezpieczonego, osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym:
 - w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na powstanie awarii opony lub
 - nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na powstanie awarii opony;
 - powstałe podczas kierowania pojazdem niezarejestrowanym lub pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie awarii opony;
 - spowodowane działaniami wojennymi lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
 - powstałe w związku z używaniem pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez ubezpieczonego, osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że nie miało to wpływu na powstanie awarii opony;
 - powstałe wskutek używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, chyba że nie miało to wpływu na powstanie awarii opony;
 - powstałe wskutek obciążenia pojazdu ponad dopuszczalną masę całkowitą;
 - powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych lub treningów do tych jazd;
 - powstałe w wyniku szkód eksploatacyjnych, takich jak zużycie, korozja, utlenienie lub zawilgocenie opony;
 - powstałe na drodze gruntowej lub w innym miejscu, gdzie wjazd jest niemożliwy lub niedozwolony przez obowiązujące przepisy prawa, a także gdy organizacja usługi assistance jest niemożliwa z powodu działania siły wyższej;
 - w której wskaźnik pokazuje graniczne zużycie bieżnika, a w odniesieniu do opon niezaopatrzonych w takie wskaźniki – o głębokości bieżnika mniejszej niż 1,6 mm.
- Usługi assistance nie dotyczą sprzętu sportowego, turystycznego lub innego rodzaju ładunku przewożonego pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez pojazd.
- PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance poniesione bez uprzedniego zgłoszenia szkody lub bez zgody PZU, chyba że:
 - powiadomienie PZU w sposób określony w § 16 ust. 3 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego;
 - awaria opony miała miejsce na autostradzie, a pomoc zorganizowały służby autostradowe.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

- Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od zakresu ubezpieczenia.
- Termin płatności składki określony jest w polisie.
- Za datę zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień:
 - w którym przedstawiciel PZU przyjmuje składkę ubezpieczeniową – jeśli jest to płatność gotówką;
 - autoryzacji płatności – jeśli jest to płatność kartą lub przez moje.pzu.pl;
 - w którym pieniądze wpływają na rachunek bankowy PZU – jeśli jest to płatność przelewem bankowym lub przekazem pocztowym.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zasłała ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.
- Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony podał do wiadomości PZU nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki ubezpieczeniowej, ubezpieczający zobowiązany jest do dopłaty składki ubezpieczeniowej wynikającej z różnicy pomiędzy składką ubezpieczeniową, jaka należałaby się PZU gdyby podano dane prawdziwe a składką ubezpieczeniową przyjętą w umowie ubezpieczenia. W razie powstania awarii opony roszczenie PZU o dopłatę różnicy składki ubezpieczeniowej staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania.

ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

§ 9

W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 10

- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia PZU doręcza ubezpieczającemu OWU.
- W umowie ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek:
 - PZU doręcza ubezpieczającemu dodatkowo OWU w takiej liczbie egzemplarzy jaka odpowiada ilości ubezpieczonych w tej umowie ubezpieczenia;
 - ubebezpieczający zobowiązany jest doręczyć ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą ubezpieczonego na innym trwałym nośniku; w przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową; przekazanie OWU na trwałym nośniku, wymaga uprzedniej zgody ubezpieczonego; na żądanie PZU ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU potwierdza polisą.
- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłoszonych przez ubezpieczającego we wniosku. PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od udokumentowania tych danych.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość następuje po tym jak ubezpieczający:
 - zapozna się z właściwym regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną (o ile jest wymagany zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa) i go zaakceptuje;

- 2) zaakceptuje treść OWU;
- 3) złoży wniosek za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
6. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem internetu następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej. Zawarcie umowy ubezpieczenia w trakcie rozmowy telefonicznej następuje z chwilą potwierdzenia przez PZU przyjęcia wniosku ubezpieczającego.
7. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU zapytywał w formularzu oferty 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 umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
8. W czasie trwania umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zobowiązany jest zawiadomić PZU o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 7, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
9. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 7 i 8 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
10. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 7–9, nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do tego naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że awaria opony i jej następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
- 3) z dniem doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 5;
- 4) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3;
- 5) z chwilą przeniesienia własności pojazdu, za wyjątkiem przypadku, gdy własność pojazdu przenoszona jest na ubezpieczającego, który dotychczas był korzystającym z pojazdu na podstawie umowy leasingu albo kredytobiorcą, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania, albo najemcą lub dzierżawcą pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową w zakresie wynajmu długoterminowego lub dzierżawy długoterminowej;
- 6) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 14 ust. 1;
- 7) z dniem doręczenia PZU oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia zawartej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 3;
- 8) z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności;
- 9) z dniem wyrejestrowania pojazdu, w przypadku doręczenia PZU oświadczenia ubezpieczającego o woli rozwiązania umowy ubezpieczenia ze względu na wyrejestrowanie pojazdu;
- 10) z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP;
- 11) z dniem przekazania pojazdu do przedsiębiorcy prowadzącego stację demontażu lub przedsiębiorcy prowadzącego punkt zbierania pojazdów;
- 12) z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 15.

OKRES UBEZPIECZENIA, POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 11

Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy.

§ 12

1. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy oraz umowy zawartej za pośrednictwem infolinii PZU, jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem ust. 2, 3 i 5.
2. Jeżeli termin zapłaty składki ubezpieczeniowej przypada w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia lub później, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od daty początku okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Jeżeli termin zapłaty składki ubezpieczeniowej przypada przed pierwszym dniem okresu ubezpieczenia, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem ust. 5. Jeżeli składka ubezpieczeniowa nie zostanie zapłacona do trzydziestego dnia od dnia początku okresu ubezpieczenia, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z tym dniem.
4. W umowie ubezpieczenia zawartej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość – za wyjątkiem pośrednictwa infolinii, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się w dniu określonym w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Odpowiedzialność PZU dla usług assistanse określonych w § 6 ust. 4 i 5 rozpoczyna się z upływem 2 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z początkiem okresu ubezpieczenia.

§ 13

1. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
 - 2) z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie;

§ 14

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU 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.
2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
3. 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 zostało wysłane.

§ 15

PZU ma prawo wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy po jej zawarciu zostaną ujawnione istotne rozbieżności w stanie pojazdu lub danych pojazdu zgłaszanych przez ubezpieczającego we wniosku.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAŁĄCZANIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

§ 16

1. W razie awarii opony ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania opony i innych elementów ogumienia pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;

- 2) przedstawić posiadane dowody dotyczące awarii opony lub poniesionych kosztów;
 - 3) ułatwić PZU lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności awarii opony i rozmiaru szkody;
 - 4) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU pomocy dostarczając posiadane informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, PZU jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Poza obowiązkami wynikającymi z ust. 1, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
- 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia powstania awarii opony, zawiadomić o niej telefonicznie PZU;
 - 2) podać PZU następujące informacje:
 - a) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji pojazdu i zapewnienia właściwej pomocy,
 - b) dokładne miejsce zajścia wypadku ubezpieczeniowego i numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o awarii opony,
 - c) opis awarii opony,
 - d) przedstawić na żądanie PZU zdjęcia samochodu oraz opony, która uległa awarii wraz z jej uszkodzeniami, oraz zdjęcie opony pokazujące głębokość bieżnika i datę produkcji opony.

jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o awarii opony 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 wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) ubezpieczonego 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, w tym kosztów podlegających zwrotowi;
- 3) jeżeli odszkodowanie, w tym 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, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
 – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
- 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych z awarią opony będących podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności awarii opony, jak również wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi;
- 7) na żądanie ubezpieczającego lub ubezpieczonego, 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.

WYPŁATA ŚWIADCZENIA

§ 17

1. Zwrot kosztów, lub świadczenie z umowy ubezpieczenia wypłaca się ubezpieczonemu, a w odniesieniu do małoletnich – przedstawicielowi ustawowemu.
2. Zwrot kosztów, o których mowa w § 6 ust. 4 i 5 następuje na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU dla danej usługi assistance, a jeżeli limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana.

OBOWIĄZKI PZU

§ 18

1. PZU dokonuje wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, w terminie 30 dni licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii opony.
2. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 1, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, okazało się niemożliwe, wypłata odszkodowania, w tym zwrot kosztów, następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezprawną część odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU jest zobowiązany:
 - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o awarii opony, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego awarii opony, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, w tym 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 lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 19

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, z dniem wypłaty przez PZU odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU do wysokości wypłaconego odszkodowania lub zwróconych kosztów. Jeżeli PZU pokrył tylko część szkody, ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU.
2. Nie przechodzą na PZU roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym lub osobom uprawnionym do korzystania z pojazdu na podstawie umowy użyczenia.
3. Jeżeli ubezpieczony zrzekł się roszczenia do osoby odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, PZU może odmówić wypłaty odszkodowania lub zwrotu kosztów lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie przez PZU odszkodowania lub po zwrocie kosztów, wówczas PZU przysługuje prawo dochodzenia od ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania lub poniesionych kosztów.
4. Postanowienia ust. 1–3 stosuje się odpowiednio w przypadku wykonania usługi assistance objętej zakresem ubezpieczenia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
 - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
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, 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 przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, gdzie oferta została wysłana drogą elektroniczną i do zawarcia umowy ubezpieczenia doszło drogą elektroniczną, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania 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 jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
13. Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.
14. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 21

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, ubezpieczonego 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 ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.