

# OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA „NOWY BEZPIECZNY TELEFON” DLA ABONENTÓW MOBILNEJ SIECI ORANGE



ustalone uchwałą nr UZ/324/2013 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 3 grudnia 2013 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/45/2014 z dnia 11 marca 2014 r. Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia „Nowy Bezpieczny Telefon” dla abonentów Mobilnej Sieci ORANGE, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umowy grupowego ubezpieczenia „Nowy Bezpieczny Telefon” dla Klientów ORANGE POLSKA S.A. zwanej dalej „umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA” a ORANGE POLSKA Spółką Akcyjną, zwaną dalej „Ubezpieczającym”.
- Na podstawie OWU PZU SA udziela Ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu komórkowego oraz ryzyka nieuprawnionego użycia tego telefonu w przypadku jego kradzieży lub rabunku.
- Do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzane postanowienia dodatkowe lub odbiegające od uregulowań OWU. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia tych postanowień, OWU mają zastosowanie w zakresie nie uregulowanym tymi postanowieniami.
- 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.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
- W sprawach nie uregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przeżyte w OWU określenia rozumie się:

- abonent** – osoba fizyczna, która zawarła z Ubezpieczającym umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci ORANGE (ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej wykorzystującej między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwanej przez Ubezpieczającego), będąca:
  - konsumentem albo
  - przedsiębiorcą prowadzącym samodzielnie jednoosobową działalność gospodarczą, spełniającym łącznie następujące warunki:
    - dysponuje nie więcej niż 5 kartami SIM (do 5 kart SIM na koncie abonentkim),
    - nie zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne (brak zaległości na koncie abonentkim),
    - zakupił nowy telefon w ramach przedłużenia, zawarcia aneksu lub zawarcia nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- cena telefonu** – cena telefonu określona zgodnie z cennikiem obowiązującym u Ubezpieczającego w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego telefonu, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Ubezpieczającego;
- Centrum Alarmowe PZU** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU SA, czynne w godzinach 8–18 od poniedziałku do piątku, do którego ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego; numer telefonu Centrum Alarmowego PZU podany jest w dokumencie ubezpieczenia; w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, numer telefonu Centrum Alarmowego PZU przekazywany jest ponadto drogą elektroniczną;
- dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie telefonu przez osobę trzecią;
- karta SIM** – stanowiąca własność Ubezpieczającego karta z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Ubezpieczającego;
- kradzież** – zabór cudzego telefonu w celu jego przywłaszczenia;
- kradzież kieszonkowa** – kradzież telefonu przenoszonego przez Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu w jego ubraniu lub bagażu podręcznym dokonana w miejscu publicznym przy wykorzystaniu nieuwagi Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu;
- kradzież z włamaniem** – kradzież telefonu, dokonana z zamkniętego pomieszczenia lub zamkniętego pojazdu po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;
- nieuprawnione użycie telefonu** – użycie telefonu bez zgody Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu, dokonane po kradzieży lub rabunku tego telefonu;

- numer IMEI** – (International Mobile Equipment Identity) – indywidualny numer identyfikacyjny telefonu;
- okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Ubezpieczonego wobec Ubezpieczającego z tytułu usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Ubezpieczającego w rachunku telekomunikacyjnym dniach miesiąca kalendarzowego;
- osoba trzecia** – każda osoba nie będąca Ubezpieczającym albo Ubezpieczonym;
- potwierdzenie przystąpienia do umowy ubezpieczenia** – dokument potwierdzający objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową; dokument ten stanowi certyfikat ubezpieczenia albo umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- punkt naprawczy** – wskazany przez PZU SA, mający swoją siedzibę na terytorium RP autoryzowany przez producenta lub importera telefonu punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki telefonu objętego ochroną ubezpieczeniową albo inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy telefonu;
- rabunek** – zabór telefonu dokonany:
  - z zastosowaniem przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego, użytkownika telefonu lub osoby bliskiej, z którą Ubezpieczony lub użytkownik telefonu pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub pomocy domowej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem tych osób do nieprzytomności lub bezbronności,
  - przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do mieszkania lub pomieszczenia i zmusił ją do otworzenia mieszkania lub pomieszczenia albo sam je otworzył kluczami zrabowanymi,
  - poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie telefonu dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niepełnoletnich, będących w podszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;PZU SA odpowiada za szkody powstałe wskutek rabunku bez względu na to, czy był on dokonany w mieszkaniu lub pomieszczeniu zamkniętym poza mieszkaniem, czy poza nimi;
- rękojmia** – odpowiedzialność sprzedającego względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy;
- szkoda** – utrata, zniszczenie lub uszkodzenie telefonu, a w przypadku ryzyka nieuprawnionego użycia telefonu – koszt połączeń lub innych usług telekomunikacyjnych powstałych wskutek nieuprawnionego użycia telefonu;
- szkoda całkowita** – uszkodzenie telefonu w takim stopniu, że wysokość szkody jest równa lub przekracza wartość odtworzeniową telefonu określoną na dzień powstania szkody;
- szkoda częściowa** – uszkodzenie telefonu w takim stopniu, że wysokość szkody nie przekracza wartości odtworzeniowej telefonu określonej na dzień powstania szkody;
- telefon** – aparat telefonu komórkowego (aparat telefoniczny) wraz dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z aparatem telefonicznym tj. oryginalną baterią, ładowarką, kartą pamięci, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu wystawionym przez Ubezpieczającego oraz, którego dane określone są w potwierdzeniu przystąpienia do umowy ubezpieczenia;
- Ubezpieczający** – ORANGE POLSKA S.A. – operator Mobilnej Sieci ORANGE na terenie RP;
- Ubezpieczony** – abonent, który przystąpił do umowy ubezpieczenia na warunkach określonych w OWU i umowie ubezpieczenia;
- udział własny** – określona w umowie ubezpieczenia procentowo lub kwotowo część szkody stanowiąca ryzyko własne Ubezpieczonego, której wartość pomniejsza przysługujące Ubezpieczonemu odszkodowanie;
- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy abonentem a Ubezpieczającym, na podstawie której abonent korzysta ze świadczeń przez Ubezpieczającego usług;
- uszkodzenie telefonu** – uszkodzenie telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie telefonu lub którejkolwiek z jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności telefonu;
- użytkownik telefonu** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczonego do użytkowania telefonu;
- wartość odtworzeniowa** – cena zakupu telefonu będącego bezpośrednim zamiennikiem telefonu utraconego lub zniszczonego tj. o takich samych lub podobnych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności (przywrócenie do stanu przed szkodą bez uwzględnienia stopnia zużycia);
- zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na ubezpieczony telefon, powodujące jego uszkodzenie wskutek:
  - wydośtania się w wyniku awarii wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego,
  - cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,

- c) zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,
  - d) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego bądź poza nimi,
  - e) zalania wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- 30) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależnie od woli Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, określone w § 4 ust. 2, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem danego wariantu ubezpieczenia;
- 31) **zniszczenie telefonu** – całkowite unicestwienie telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie telefonu lub którejkolwiek z jego części, lub uszkodzenie telefonu w stopniu uniemożliwiającym przywrócenie prawidłowej funkcjonalności telefonu.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia są:
- 1) ryzyko utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu zakupionego w sieci dystrybucji telefonii komórkowej Orange przez Ubezpieczonego, który posiada ważną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Ubezpieczającym oraz
  - 2) ryzyko nieuprawnionego użycia telefonu, w okresie od dokonania jego kradzieży lub rabunku do zastrzeżenia karty SIM u Ubezpieczającego.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 1, objęty jest również telefon wydany Ubezpieczonemu w miejsce telefonu określonego w potwierdzeniu przystąpienia do umowy ubezpieczenia jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi:
- 1) wymiana telefonu na nowy w ramach gwarancji producenta lub sprzedawcy albo rękojmi;
  - 2) wymiana telefonu na nowy zakupiony w sieci Orange w ramach programu utrzymania dotychczasowych abonentów przy przedłużaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub dokonywaniu zmiany warunków tej umowy;
  - 3) zakup nowego telefonu w związku z utratą lub zniszczeniem dotychczasowego telefonu objętego ochroną na podstawie OWU.
3. W przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2, nowy telefon jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową w miejsce dotychczas ubezpieczonego od dnia jego zakupu. W przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2 pkt 2 – Ubezpieczający, a w przypadku wymiany telefonu, o której mowa w ust. 2 pkt 1 i 3 – Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować PZU SA o dokonanej wymianie i podać numer IMEI nowego telefonu w terminie 30 dni od dnia dokonania wymiany. W przypadku nie powiadomienia PZU SA o wymianie telefonu ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 4

1. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych, o których mowa w ust. 2, zaistniałych w okresie udzielanej w stosunku do danego Ubezpieczonego ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania telefonu wyłącznie przez Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu.
2. Z zastrzeżeniem ust. 6 oraz wyłączeń, o których mowa w § 5, i w zależności od wybranego przez Ubezpieczonego wariantu ubezpieczenia, zakresem ubezpieczenia objęte są:
- 1) **Wariant nr I Standard:**
    - a) utrata telefonu wskutek rabunku lub wskutek kradzieży, w tym kradzieży z włamaniem, z wyłączeniem kradzieży kieszonkowej,
    - b) zniszczenie lub uszkodzenie telefonu wskutek dewastacji, uszkodzenie mechaniczne nie objęte gwarancją telefonu, z wyłączeniem uszkodzenia wskutek zalania,
    - c) organizacja i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
    - d) poniesione przez Ubezpieczonego koszty połączeń lub innych usług telekomunikacyjnych powstałych wskutek nieuprawnionego użycia telefonu w przypadku jego kradzieży lub rabunku, zrealizowanych do czasu zastrzeżenia karty SIM nie później jednak niż w ciągu 12 godzin od dokonania kradzieży lub rabunku;
  - 2) **Wariant nr II Komfort:**
    - a) utrata telefonu wskutek rabunku lub wskutek kradzieży, w tym kradzieży z włamaniem, z wyłączeniem kradzieży kieszonkowej,
    - b) zniszczenie lub uszkodzenie telefonu wskutek dewastacji, uszkodzenie mechaniczne nie objęte gwarancją telefonu, w tym także uszkodzenie wskutek zalania,
    - c) organizacja i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
    - d) poniesione przez Ubezpieczonego koszty połączeń lub innych usług telekomunikacyjnych powstałych wskutek nieuprawnionego użycia telefonu w przypadku jego kradzieży lub rabunku, zrealizowanych do czasu zastrzeżenia karty SIM nie później jednak niż w ciągu 12 godzin od dokonania kradzieży lub rabunku;
  - 3) **Wariant nr III Premium:**
    - a) utrata telefonu wskutek rabunku lub wskutek kradzieży, w tym kradzieży z włamaniem i kradzieży kieszonkowej,

- b) zniszczenie lub uszkodzenie telefonu wskutek dewastacji, uszkodzenie mechaniczne nie objęte gwarancją telefonu, w tym także uszkodzenie wskutek zalania,
  - c) organizacja i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego telefonu do punktu naprawczego i z punktu naprawczego,
  - d) poniesione przez Ubezpieczonego koszty połączeń lub innych usług telekomunikacyjnych powstałych wskutek nieuprawnionego użycia telefonu w przypadku jego kradzieży lub rabunku, zrealizowanych do czasu zastrzeżenia karty SIM nie później jednak niż w ciągu 12 godzin od dokonania kradzieży lub rabunku.
3. W przypadku utraty telefonu wskutek kradzieży z włamaniem do pojazdu, z którego korzysta Ubezpieczony lub użytkownik telefonu, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej wyłącznie wtedy gdy spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
- 1) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadanie (jednolitą sztywną konstrukcję);
  - 2) 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, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku.
4. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami w okresie pobytu Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu za granicą nie przekraczającego 60 dni.
5. Udział własny Ubezpieczonego w każdej szkodzie wynosi 49 zł.
6. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta utrata, zniszczenie lub uszkodzenie karty SIM.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 5

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
- 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terrorizmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi.
2. PZU SA nie odpowiada także za szkody:
- 1) powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub użytkownika telefonu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony będący osobą fizyczną pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) polegające na utracie dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowców, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci oraz kabli lub baterii, innych niż oryginalne;
  - 4) polegających na utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnej utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu;
  - 5) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
  - 6) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód;
  - 7) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania telefonu.
3. PZU SA nie odpowiada również za szkody powstałe wskutek:
- 1) pozostawienia telefonu bez opieki i nadzoru oraz bez zabezpieczenia przed kradzieżą lub rabunkiem w miejscu ogólnie dostępnym;
  - 2) nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z telefonu.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również:
- 1) utrata telefonu w innych okolicznościach niż wskutek kradzieży i rabunku, w szczególności wskutek zagubienia lub pozostawienia bez nadzoru lub bez zabezpieczenia przed kradzieżą w miejscu, do którego miały dostęp osoby trzecie;
  - 2) szkody spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w telefonie oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
  - 3) szkody polegające na utracie wartości telefonu;
  - 4) szkody polegające na utracie danych zapisanych w pamięci telefonu lub karty SIM;
  - 5) szkody w telefonach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem;
  - 6) szkody w telefonach wypożyczanych w celach zarobkowych;
  - 7) szkody w telefonach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany numeru IMEI, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana numeru IMEI nastąpiła na skutek naprawy w ramach gwarancji producenta lub sprzedawcy lub w ramach rękojmi albo realizacji roszczeń z tytułu przepisów o sprzedaży konsumenckiej albo na skutek wykonanej naprawy;
  - 8) szkody powstałe w czasie naprawy telefonu lub podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu telefonu;
  - 9) koszty związane z wymianą samochodowego zestawu telefonicznego lub innych akcesoriów, które nie mogą być używane z telefonem.
5. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte uszkodzenia telefonu:
- 1) spowodowane działaniem wody lub innych cieczy, w szczególności wskutek zamożenia lub zalania telefonu, z wyłączeniem wariantów ubezpieczenia, o których mowa w § 4 ust. 2 pkt 2 i 3;
  - 2) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
  - 3) polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy telefonu;
  - 4) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach aparatu telefonicznego: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru telefonu lub uszkodzeniach nie wpływających na działanie telefonu;
  - 5) polegające na uszkodzeniu telefonu wynikającym z awarii jego układów elektrycznych lub elektronicznych;
  - 6) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;

- 7) polegające na awarii telefonów, które mogą być usunięte w ramach gwarancji udzielonej przez producenta lub sprzedawcę lub w ramach rękojmi.
6. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte szkody w telefonach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej.
7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z naprawą czy wymianą telefonu poniesione przez Ubezpieczonego bez zgody Centrum Alarmowego PZU, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU w sposób określony w § 11, nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest, z zastrzeżeniem limitu odpowiedzialności określonego w ust. 3, na jedno i wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danego telefonu zaistniałe w okresie 12 kolejnych miesięcznych okresów ubezpieczenia liczonych począwszy od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia tego telefonu. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe 12 kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia.
2. W ubezpieczeniu ryzyka utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu suma ubezpieczenia odpowiada cenie telefonu, nie więcej jednak niż 4 000 zł.
3. W ubezpieczeniu ryzyka nieuprawnionego użycia telefonu suma ubezpieczenia wynosi 4 000 zł.
4. W każdym okresie równym 12 kolejnym miesięcznym okresom ubezpieczenia liczącym począwszy od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego telefonu, ochroną ubezpieczeniową PZU SA objęte są wyłącznie 2 zdarzenia ubezpieczeniowe.
5. W granicach sumy ubezpieczenia, PZU SA pokrywa koszty ekspertyzy sporządzonej przez punkt naprawczy.
6. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie oraz koszty, o których mowa w ust. 5.

## USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

### § 7

1. Naprawienie szkody następuje w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczonego szkody.
2. W przypadku kradzieży, rabunku lub zniszczenia telefonu objętego odpowiedzialnością PZU SA w zależności od wybranego przez Ubezpieczonego wariantu ubezpieczenia, naprawienie szkody w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia, nastąpi przez wydanie Ubezpieczonemu, w miejsce utraconego telefonu, nowego telefonu tej samej marki i modelu co telefon utracony oraz w miarę możliwości w tym samym kolorze jego obudowy, z zastrzeżeniem ust. 3. Wymiana telefonu dokonywana jest przez punkt naprawczy wskazany przez PZU SA.
3. W przypadku gdy oferta handlowa Ubezpieczającego nie obejmuje już telefonów określonych w ust. 2, naprawienie szkody, o której mowa w ust. 2, może nastąpić przez wydanie telefonu innej marki lub modelu o zbliżonych parametrach do telefonu utraconego.
4. W przypadku uszkodzenia telefonu podstawa ustalenia wysokości szkody stanowi ekspertyza przygotowana przez punkt naprawczy wykonana na zlecenie PZU SA.
5. Jako wysokość szkody przyjmuje się:
- 1) w przypadku szkody częściowej – wysokość niezbędnych kosztów naprawy uszkodzonego telefonu z uwzględnieniem kosztów demontażu, montażu, diagnozy, transportu, robocizny, części zamiennych cła, oraz innych tego typu opłat, nie więcej jednak niż wartość odtworzeniowa telefonu;
  - 2) w przypadku utraty, zniszczenia telefonu lub szkody całkowitej – wartość odtworzeniową telefonu.
6. Przy ustalaniu wysokości szkody nie uwzględnia kosztów dodatkowych:
- 1) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów, potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą;
  - 2) napraw prowizorycznych chyba, że naprawy te stanowią część naprawy końcowej i nie przewyższają kosztu naprawy całkowitej;
  - 3) wynikających ze zmiany lub ulepszenia telefonu.
7. W przypadku, gdy naprawa uszkodzonego telefonu nie jest możliwa, naprawienie szkody może nastąpić przez wymianę telefonu uszkodzonego na nowy na zasadach określonych w ust. 2 i 3.
8. Podstawą ustalenia wysokości szkody powstałej wskutek nieuprawnionego użycia telefonu jest szczegółowy rachunek wystawiony przez Ubezpieczającego zawierający wykaz wykonanych połączeń, godzinę wykonania i koszt każdego połączenia lub innej usługi telekomunikacyjnej.
9. W przypadku szkody częściowej naprawa dokonywana jest przez punkt naprawczy. Koszty naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z punktem naprawczym.

## OKRES UBEZPIECZENIA

### POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 8

1. Okres ubezpieczenia w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego telefonu wynosi jeden miesiąc odpowiadający okresowi rozliczeniowemu i podlega automatycznemu przedłużeniu na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Okres ubezpieczenia nie ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejny miesięczny okres ubezpieczenia następujący po miesiącu, w którym przypadła termin płatności składki za poprzedni miesięczny okres ubezpieczenia, gdy składka za nie została

zapłacona. W takim przypadku ochrona wygasa z upływem okresu ubezpieczenia, w którym przypadła termin płatności tej składki.

3. Objęcie ochroną ubezpieczeniową PZU SA każdego Ubezpieczonego następuje z dniem aktywacji usługi telekomunikacyjnej nie wcześniej jednak niż z dniem przystąpienia tego Ubezpieczonego do ubezpieczenia.
4. Ubezpieczonemu przysługuje w każdym czasie prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczony dokonuje rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego telefonu:
- 1) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
  - 2) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
  - 3) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku wypłaty odszkodowania lub odszkodowań;
  - 4) z upływem terminu na powiadomienie o wymianie telefonu, o którym mowa w § 3 ust. 3;
  - 5) z upływem okresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 2;
  - 6) z dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - 7) w przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej – z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym złożone zostało przez Ubezpieczonego oświadczenie o rezygnacji;
  - 8) z chwilą dezaktywacji w sieci Orange numeru telefonu (wyłączenia karty SIM z sieci operatora);
  - 9) z dniem przeniesienia własności telefonu lub przeniesienia na inną osobę przez Ubezpieczonego praw do numeru tego telefonu;
  - 10) z dniem śmierci Ubezpieczonego.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 9

1. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa opłacana jest w wysokości i terminach uzgodnionych z Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 10

1. Ubezpieczający obowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający jest obowiązany do przekazania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe i uzyskać informacje o ubezpieczeniu.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania telefonu w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia szkody.
4. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów. Ubezpieczony zobowiązany jest w szczególności do poinformowania Ubezpieczającego o dokonanej kradzieży lub rabunku telefonu celem zablokowania numeru IMEI oraz do zgłoszenia tego zdarzenia w najbliższej jednostce Policji.
5. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 4 PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
6. PZU SA zobowiązany jest w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 4, jeżeli środki te były celowe choćby okazały się bezskuteczne.
7. Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od uzyskania wiadomości o nim. Dniem roboczym jest dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie wystąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 7, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
9. W razie naruszenia z winy umyślniej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 7, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
10. W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający jest zobowiązany:
  - 1) potwierdzić imię i nazwisko Ubezpieczonego;
  - 2) potwierdzić objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
  - 3) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 4) potwierdzić przyjęcie zawiadomienia od Ubezpieczonego o zastrzeżeniu karty SIM;
  - 5) udostępnić dokumenty, które są niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
11. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 10, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.



**§ 11**

1. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia telefonu Ubezpieczony, przed podjęciem działań we własnym zakresie, ma obowiązek w terminie, o którym mowa w § 10 ust. 7 skontaktować się z Centrum Alarmowym PZU i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko, a w przypadku gdy zgłaszającym jest użytkownik telefonu – swoje nazwisko i imię oraz dane Ubezpieczonego;
  - 2) adres zamieszkania;
  - 3) numer telefonu, którego szkoda dotyczy;
  - 4) opis zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 5) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU może skontaktować się z Ubezpieczonym.
2. W przypadku szkód zaistniałych poza granicami RP ubezpieczony ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej szkodzie niezwłocznie po powrocie za granicę oraz przedłożyć dokumenty niezbędne do ustalenia okoliczności zdarzenia i zasadności roszczenia, o których mowa ust. 1.
3. W przypadku nieuprawnionego użycia telefonu ubezpieczony zobowiązany jest przedłożyć dokumenty, o których mowa w § 7 ust. 8.
4. Odpowiedzialność z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia telefonu od momentu odebrania telefonu z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego przez kuriera do momentu wydania go punktowi naprawczemu ponosi PZU SA, chyba że do uszkodzenia telefonu dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego.
5. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci zniszczenia lub uszkodzenia telefonu, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) udostępnić kurierowi uszkodzony telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do punktu naprawczego;
  - 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzony telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
  - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu telefonu.
6. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci dewastacji telefonu, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) zawiadomić Policję o zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
  - 2) udostępnić kurierowi uszkodzony telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do punktu naprawczego;
  - 3) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzony telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
  - 4) dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
  - 5) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu telefonu.
7. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci utraty telefonu, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) zawiadomić policję o zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
  - 2) dołączyć do przesyłki lub przesłać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
  - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu telefonu.
8. Punkt naprawczy będzie stosował do naprawy telefonu części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamiennie.
9. Podczas naprawy telefonu w punkcie naprawczym Ubezpieczony ma możliwość śledzenia statusu naprawy telefonu poprzez telefoniczny kontakt z konsultantem Centrum Alarmowym PZU.
10. Jeżeli Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym PZU w sposób, o którym mowa w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty naprawy lub zakupu nowego telefonu, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe. PZU SA zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.

**WYPŁATA ODSZKODOWANIA****§ 12**

1. PZU SA wypłaca odszkodowanie, o którym mowa § 11 ust. 10, w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, zachowaniem pozostałych postanowień OWU.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

**OBOWIĄZKI PZU SA****§ 13**

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, o ile nie są oni osobami występującymi 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 § 12 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także do wypłacenia bezspornej części odszkodowania;
- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem, w terminach określonych w § 12, 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 udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz uprawnionemu, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
- 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz uprawnionemu, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania.

**ROSZCZENIA REGRESOWE****§ 14**

1. Z dniem wypłaty przez PZU SA odszkodowania, roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.
2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić PZU SA pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę, dostarczając informacji oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA zrezygnuje z roszczenia w całości lub w części przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, PZU SA może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.
5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, PZU SA może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE****§ 15**

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wniesienia pisemnej skargi lub zażalenia, dotyczących wykonywania przez PZU SA umowy ubezpieczenia.
2. Adresatem skargi lub zażalenia oraz właściwym do ich rozpatrzenia jest jednostka organizacyjna nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy. W przypadku skargi lub zażalenia dotyczących likwidacji szkód, jednostką właściwą do ich rozpatrzenia jest Biuro Assistance w Centrali PZU SA. Skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem jednostki, której działania skarga lub zażalenie dotyczy.
3. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
4. Niezależnie od uprawnień, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych.
5. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

## INFORMACJA DODATKOWA

do ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia „Nowy Bezpieczny Telefon” dla Abonentów Mobilnej Sieci ORANGE ustalonych uchwałą nr UZ/324/2013 Zarządu PZU SA z dnia 3 grudnia 2013 r., ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/45/2014 z dnia 11 marca 2014 r., zwanych dalej „OWU”, ustalona uchwałą nr UZ/147/2016 Zarządu PZU SA z dnia 19 kwietnia 2016 r.



### I. Stosownie do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844) w OWU z mocy prawa obowiązują następujące postanowienia:

#### § 1

Integralną częścią OWU jest informacja, o której mowa w art. 17 ust. 1 ww. ustawy, w następującym brzmieniu:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 6, § 2, § 3, § 4 ust. 1–4, § 6 ust. 5, § 7 ust. 1–3, 5, 8–9, § 8, § 10 ust. 1–4, 6–8, 10–11, § 11 ust. 1–8 i 10
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 6, § 2, § 3 ust. 3, § 4 ust. 3–4, 5–6, § 5, § 6 ust. 1, 4 i 6, § 7 ust. 1–3, 5–8, § 8, § 10 ust. 5–6 i 9, § 11 ust. 4, § 14 ust. 4–5

#### § 2

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 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 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; 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 § 12 ust. 1 i 2 OWU nie wypłaci odszkodowania, 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 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) Ubezpieczonego, 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, Ubezpieczonemu, 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 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 odszkodowania;
- 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.

#### § 3

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy:

- 1) dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia;
- 2) dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

### II. Stosownie do ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348) w PZU SA ustalone zostały następujące zasady składania reklamacji, skarg i zażaleń:

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, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, 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.
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.