



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	§ 1 ust. 5, § 2, § 3, § 4, § 5, § 7, § 9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 5, § 2, § 3 ust. 2, § 4 ust. 2–3, 6–8, § 5 ust. 4, 6, § 6, § 7 ust. 3, 5–7, § 9 ust. 6

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Warunki grupowego ubezpieczenia Assistance Domowy Pakiet Premium dla Klientów ENERGA-OBROT SA, zwane dalej „WU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia „Assistance Domowy Pakiet Standard, Pakiet Standard+ i Pakiet Premium dla nowych i obecnych Klientów ENERGA-OBROT SA” zawartej pomiędzy Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej „PZU” a ENERGA-OBROT Spółką Akcyjną zwaną dalej „ENERGA-OBROT” lub „ubezpieczającym”, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”.
- W ramach WU i na zasadach w nich określonych PZU udziela ubezpieczonym ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczenia assistance domowej.
- Ubezpieczony może żądać, aby PZU udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz WU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU, PZU może podnieść również przeciwko ubezpieczonemu.
- W sprawach nieuregulowanych w WU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w WU pojęcia, należy rozumieć:

- akt wandalizmu** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie mienia przez osoby trzecie;
- awaria drzwi zewnętrznych** – nagłe i niezależne od woli ubezpieczonego:
 - zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że ubezpieczony pozostaje na zewnątrz miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca ubezpieczenia;
- awaria instalacji alarmowej** – wynikające z przyczyny wewnętrznej uszkodzenie instalacji alarmowej, uniemożliwiające jej prawidłowe działanie;
- awaria instalacji domofonowej** – wynikające z przyczyny wewnętrznej uszkodzenie instalacji domofonowej, uniemożliwiające korzystanie z funkcji: wywołania (dzwonka), rozmowy dwukierunkowej oraz otwierania drzwi poprzez zwalnianie zaczepek elektromagnetycznego;
- awaria instalacji elektrycznej** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub przyczyny wewnętrznej uszkodzenie instalacji elektrycznej w miejscu ubezpieczenia, powodujące zaprzestanie funkcjonowania instalacji elektrycznej lub nieprawidłowe jej działanie;
- awaria instalacji gazowej** – wynikające z przyczyny wewnętrznej rozszczelnienie instalacji gazowej, skutkujące niekontrolowanym wydostawaniem się gazu poza obręb instalacji gazowej;
- awaria instalacji centralnego ogrzewania** – wynikające z przyczyny wewnętrznej zaprzestanie prawidłowej pracy kotła centralnego ogrzewania lub rozszczelnienie instalacji centralnego ogrzewania, skutkujące wyciekami wody;
- awaria instalacji wodno-kanalizacyjnej** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub przyczyny wewnętrznej rozszczelnienie instalacji wodno-kanalizacyjnej, skutkujące wyciekami;
- awaria sprzętu AGD/RTV** – wynikające z przyczyny wewnętrznej wadliwe funkcjonowanie sprzętu AGD lub RTV uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- awaria urządzenia grzewczego i gazowego** – wynikające z przyczyny wewnętrznej wadliwe funkcjonowanie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające jego prawidłowe funkcjonowanie, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;
- budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
- Centrum Pomocy** – centrum świadczące usługi assistance określone w WU na rzecz ubezpieczonego; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu 22 505 14 62 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązany jest zgłosić zajście zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową w celu uzyskania pomocy w ramach ubezpieczenia assistance domowej; informacja o numerach telefonów Centrum Pomocy dostępna jest na stronie internetowej ENERGA-OBROT (www.energa.pl) oraz PZU (www.pzu.pl);
- części zamiennie** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
- czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny zgłoszonej przez Klienta ENERGA-OBROT awarii;
- gwarancja producenta** – gwarancja udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia grzewczego i gazowego;
- instalacja alarmowa** – układ kabli i urządzeń elektronicznych służących zabezpieczeniu miejsca ubezpieczenia przed włamaniem;
- instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa w miejscu ubezpieczenia;
- instalacja domofonowa** – układ przewodów i urządzeń w miejscu ubezpieczenia składający się z zasilacza domofonowego, panelu rozmownego, unifonu (słuchawki), zaczepek elektromagnetycznego, który spełnia funkcje wywołania (dzwonka), otwierania drzwi poprzez zwalnianie zaczepek elektromagnetycznego oraz umożliwia rozmowę dwukierunkową;
- instalacja elektryczna** – układ przewodów i kabli w miejscu ubezpieczenia wraz ze sprzętem i osprzętem elektroinstalacyjnym, urządzeniami, aparaturą rozdzielczą i sterowniczą, układem pomiarowo-rozliczeniowym, urządzeniami zabezpieczającymi i ochronnymi oraz uziemieniami, mający swój początek przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym energii elektrycznej zamontowanym przez dystrybutora energii elektrycznej i koniec

- na gniazdkach wtyczkowych, wypustkach oświetleniowych, zainstalowanych na stałe odbiornikach zasilanych energią elektryczną;
- 20) **instalacja gazowa** – przewody i armatura gazowa dostarczające i rozprowadzające gaz, znajdujące się w Miejscu Ubezpieczenia. Granicą instalacji jest kurek lub zawór główny wraz z urządzeniami zabezpieczającymi odcinającymi miejsce ubezpieczenia od zewnętrznej sieci gazowej;
 - 21) **instalacja wodno-kanalizacyjna** – przewody i armatura wodna, dostarczające, rozprowadzające i odprowadzające wodę, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, rozpoczynająca się od urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego (wodomierza), a kończąca się na przyłączy do pionu kanalizacyjnego lub ścianie zewnętrznej budynku;
 - 22) **klient ENERGA-OBROT** – osoba fizyczna, z którą ubezpieczający zawarł umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego do miejsca ubezpieczenia;
 - 23) **kradzież** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia niebędąca kradzieżą z włamaniem;
 - 24) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, którym sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia;
 - 25) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomości albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
 - 26) **miejsce ubezpieczenia** – mieszkanie lub dom jednorodzinny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego adres został wskazany przez Klienta/Nowego Klienta ENERGA-OBROT ubezpieczającemu jako miejsce dostawy energii elektrycznej lub paliwa gazowego;
 - 27) **nowy klient** – klient zgłoszony do objęcia ochroną ubezpieczeniową wskutek zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego na ENERGA-OBROT SA.
 - 28) **osoba trzecia** – każda osoba niebędąca ubezpieczającym lub ubezpieczonym;
 - 29) **przebiecie** – gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej, powodująca wzrost napięcia w sieci ponad jego maksymalną dopuszczalną wartość; ubezpieczyciel odpowiada za ryzyko przebiecia pod warunkiem wyposażenia miejsca ubezpieczenia w odgromniki lub ochronniki przebieciowe;
 - 30) **przyczyna wewnętrzna** – czynnik powodujący awarię danego sprzętu lub awarię instalacji, mający źródło wewnątrz sprzętu lub instalacji, niewynikający z przyczyny zewnętrznej;
 - 31) **przyczyna zewnętrzna** – zdarzenie, które było wyłącznym czynnikiem prowadzącym do wystąpienia awarii, polegające na oddziaływaniu na dany sprzęt lub instalację: energii kinetycznej, termicznej, elektrycznej lub czynników chemicznych pochodzących spoza urządzenia lub instalacji;
 - 32) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
 - 33) **specjalista** – hydraulik, elektryk, technik urządzeń gazowych i grzewczych, serwisant domowych urządzeń RTV/AGD, dekarz, ślusarz, szklarz, technik systemów alarmowych i domofonowych;
 - 34) **sprzęt AGD** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia kuchnie gazowe, elektryczne lub gazowo-elektryczne, płyty indukcyjne, piekarniki, wyciągi, okapy kuchenne, pralki, pralko-suszarki i elektryczne suszarki ubraniowe, suszarki pralnicze, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, Kuchenki mikrofalowe, roboty kuchenne, ciśnieniowe ekspresy do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie starszy niż 10 lat;
 - 35) **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze CD/DVD/Blu-Ray, nagrywarki CD/DVD/Blu-Ray, zestawy HI-FI lub ich elementy, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej, nie starszy niż 10 lat;
 - 36) **szkoda** – rzeczywista strata ubezpieczonego powstała wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 37) **ubezpieczający** – ENERGA-OBROT z siedzibą w Gdańsku przy al. Grunwaldzkiej 472 (80-309 Gdańsk);
 - 38) **ubezpieczony** – klient będący osobą fizyczną, z którym ENERGA-OBROT SA zawarła umowę kompleksową lub umowę sprzedaży, której przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej lub paliwa gazowego, który został objęty przez Energa-Obrót SA ubezpieczeniem Assistance Domowy Pakiet Premium;
 - 39) **uderzenie pioruna** – gwałtowne odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi bezpośrednio przez miejsce ubezpieczenia, pozostawiające wyraźne ślady świadczące o jego działaniu w postaci śladów działania wysokiej temperatury, uszkodzeń mechanicznych;
 - 40) **umowa kompleksowa** – umowa pomiędzy ubezpieczającym a klientem stanowiąca podstawę dostarczania klientowi energii elektrycznej lub paliwa gazowego, zawierająca elementy sprzedaży i dystrybucji energii lub paliwa gazowego;
 - 41) **urządzenie grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia które nie są już objęte gwarancją producenta: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;

- 42) **uszkodzenie dachu** – wynikające z przyczyny zewnętrznej uszkodzenie powierzchni płaskiej pokrycia dachowego, z wyłączeniem kominów oraz rynien;
- 43) **uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych** – wynikające z przyczyny zewnętrznej rozbicie nieuszkodzonych szyb, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w oknach lub drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia;
- 44) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – w ubezpieczeniu assistance domowy – awaria drzwi zewnętrznych, awaria instalacji alarmowej, awaria instalacji domofonowej, awaria instalacji elektrycznej, awaria instalacji gazowej, awaria instalacji centralnego ogrzewania, awaria instalacji wodno-kanalizacyjnej, awaria sprzętu RTV/AGD, awaria urządzenia grzewczego i gazowego, uszkodzenie dachu, awaria zamków w drzwiach zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem, uszkodzenie instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przebiecia, uszkodzenie szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance domowy, o których mowa w § 4 w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Usługi assistance domowy, o których mowa w § 4, są świadczone przez PZU na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym zaistniałym w miejscu ubezpieczenia.

ZAKRES UBEZPIECZENIA ASSISTANCE DOMOWY

§ 4

1. W przypadku awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji alarmowej, awarii instalacji domofonowej, awarii instalacji elektrycznej, awarii instalacji wodno-kanalizacyjnej, awarii sprzętu AGD lub RTV, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, uszkodzenia dachu, awarii zamków w drzwiach zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem, uszkodzenia instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przebiecia, uszkodzenia szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia, PZU zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji specjalisty, tj. pokrycia kosztów dojazdu, kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych i robocizny oraz kosztów części zamiennych lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów:
 - 1) **ślusarza** – w przypadku awarii drzwi zewnętrznych lub awarii zamków w drzwiach zewnętrznych w wyniku kradzieży z włamaniem;
 - 2) **elektryka** – w przypadku awarii instalacji elektrycznej lub uszkodzenia instalacji elektrycznej w wyniku uderzenia pioruna lub przebiecia w miejscu ubezpieczenia;
 - 3) **hydraulika** – w przypadku awarii instalacji wodno-kanalizacyjnej lub awarii instalacji centralnego ogrzewania;
 - 4) **szklarza** – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach lub drzwiach zewnętrznych w miejscu ubezpieczenia;
 - 5) **technika urządzeń grzewczych i gazowych** – w przypadku awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji gazowej, awarii instalacji centralnego ogrzewania w miejscu ubezpieczenia;
 - 6) **technika systemów alarmowych i domofonowych** – w przypadku awarii instalacji alarmowej lub domofonowej;
 - 7) **serwisanta domowych urządzeń elektrycznych** – w przypadku awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu AGD;
 - 8) **dekarza** – w przypadku uszkodzenia dachu w miejscu ubezpieczenia.
2. PZU organizuje i pokrywa koszty maksymalnie do 2 interwencji specjalistów, o których mowa w ust. 1 w okresie każdych kolejnych 12-miesięcznych okresów ubezpieczenia i maksymalnie do kwoty 700 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego i nie więcej niż 1 400 zł w odniesieniu do maksymalnie dwóch zdarzeń ubezpieczeniowych.
3. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu AGD/RTV w miejscu ubezpieczenia zakres usług assistance obejmuje do wysokości limitu, o którym mowa w ust. 2, koszty transportu z miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do miejsca ubezpieczenia, a także koszty materiałów i części zamiennych niezbędnych do realizacji usług assistance, z zastrzeżeniem, że serwis przystępuje, jeżeli koszty naprawy nie przekroczą wartości sprzętu. W sytuacji, gdy koszty naprawy przekroczą wartość rzeczywistą sprzętu, bądź brak jest części zamiennych, PZU pokrywa wyłączenie koszt transportu z miejsca ubezpieczenia do serwisu i z serwisu do miejsca ubezpieczenia oraz koszty ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
4. **(Usługi informacyjne)** PZU, na każdy wniosek ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszty usług informacyjnych dotyczących danych teleadresowych:
 - 1) służb użyteczności publicznej;
 - 2) autoryzowanych punktów naprawczych sprzętu AGD/RTV, urządzeń grzewczych i gazowych;
 - 3) usługodawców (hydraulik, szklarz, ślusarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, elektryk, dekarz, stolarz, murarz, malarz, glazurnik, parkieciarz, technik systemów alarmowych i domofonowych); działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
5. Usługi informacyjne, o których mowa w ust. 4, są świadczone bez limitu ilościowego w dwunastomiesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej.
6. Jeżeli ustalony w WU limit odpowiedzialności dla kosztów interwencji specjalisty nie wystarcza na pokrycie w całości tych kosztów przez PZU, a klient

ENERGA-OBRÓT nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami interwencji specjalisty a kwotą, do której PZU ponosi odpowiedzialność, wówczas PZU wypłaca ubezpieczonemu w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, kwotę w wysokości uwzględniającej limity odpowiedzialności określone w ust. 2 pomniejszone o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.

7. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanej przez podmiot realizujący usługę, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, PZU pokrywa koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.
8. Jeżeli w przypadku określonym w ust. 7 klient ENERGA OBRÓT zakupi wymagane do naprawy nowe części zamienne we własnym zakresie, zwrot kosztów tych części następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności pomniejszonego o koszty o których mowa w ust. 7.

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

1. Klient ENERGA-OBRÓT może zostać objęty ochroną ubezpieczeniową w terminie określonym przez ubezpieczającego, nie wcześniej jednak niż w dniu zawarcia umowy kompleksowej.
2. Odpowiedzialność PZU względem ubezpieczonego rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym Klient ENERGA-OBRÓT został zgłoszony do ubezpieczenia przez ubezpieczającego.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, okres odpowiedzialności PZU w stosunku do ubezpieczonego wynosi 12 miesięcy i podlega przedłużeniu na kolejny dwunastomiesięczny okres odpowiedzialności.
4. Okres ubezpieczenia nie ulega przedłużeniu na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia, jeżeli nie została zapłacona składka ubezpieczeniowa za kolejny okres ubezpieczenia.
5. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
6. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danego ubezpieczonego:
 - 1) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
 - 3) z dniem rozwiązania umowy kompleksowej;
 - 4) z dniem złożenia przez ubezpieczonego oświadczenia o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - 5) z upływem okresu ubezpieczenia, za który została opłacana składka ubezpieczeniowa.
7. Ubezpieczający przekazuje ubezpieczonemu tekst WU na piśmie lub, za zgodą ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku, przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 6

1. Odpowiedzialność PZU jest wyłączona, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe zasądziło:
 - 1) z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) z winy umyślnej osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) na skutek popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez ubezpieczonego lub osoby bliskie pozostające z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 4) w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, wybuchem nuklearnym, wyciekami, zanieczyszczeniami, skażeniami, reakcją jądrową, skażeniami spowodowanymi bronią jądrową lub promieniotwórczą;
 - 5) wskutek strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) w wyniku użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
 - 7) w wyniku chemicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia grzewczego i gazowego oraz wywołane nimi wady;
 - 8) w wyniku działania ubezpieczonego po spożyciu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 9) w wyniku aktów wandalizmu;
 - 10) w związku z prowadzeniem przez ubezpieczonego działalności gospodarczej w miejscu ubezpieczenia;
 - 11) w związku z remontami i bieżącymi naprawami prowadzonymi w miejscu ubezpieczenia;
 - 12) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 13) na skutek zawilgocenia miejsca ubezpieczenia w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych poprzez niezabezpieczone otwory,

jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji lub elementów budynku należał do ubezpieczonego;

- 14) na skutek przenikania wód gruntowych;
 - 15) w związku z uszkodzeniami podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę i konserwację których odpowiadają administracja miejsca ubezpieczenia lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodnokanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 16) w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu instalacji elektrycznej, instalacji wodno-kanalizacyjnej lub instalacji gazowej, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się miejsce ubezpieczenia;
 - 17) na skutek niedrożności instalacji wodno-kanalizacyjnej;
 - 18) w związku z niewłaściwą lub niezgodną z instrukcją producenta: instalacją, naprawą, przeróbką, dostrojeniem lub zmianą konstrukcyjną.
2. Z zakresu odpowiedzialności PZU polegającej na świadczeniu usług assistance, o których mowa w § 4 ust. 1, wyłączono są:
 - 1) usługi assistance w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami żarówek, świetlówek, halogenów, LED, przedłużaczy, żyrandoli, bezpieczników, wyłączników różnicowoprądowych, zasilaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - 3) usługi związane z konserwacją sprzętu AGD, sprzętu RTV, urządzenia grzewczego i gazowego oraz stałych elementów wyposażenia w miejscu ubezpieczenia;
 - 4) usługi związane z przeglądami urządzeń grzewczego i gazowego;
 - 5) usługi związane z przeglądami instalacji elektrycznej, instalacji gazowej, instalacji centralnego ogrzewania, instalacji wodno-kanalizacyjnej, instalacji alarmowej, instalacji domofonowej;
 - 6) usługi polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 7) uszkodzenia urządzenia pomiarowo-rozlicznikowego;
 - 8) zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę;
 - 9) koszty czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest ubezpieczony lub użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 10) uszkodzenia o charakterze estetycznym w tym uszkodzenia obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzenia grzewczego i gazowego, sprzętu AGD, sprzętu RTV,
 - 11) usługi polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę.
 3. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są koszty usług assistance poniesione przez ubezpieczonego bez zgody Centrum Pomoc, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 7 nie było możliwe.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 7

1. 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 zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko ubezpieczonego;
 - 2) nr pesel ubezpieczonego;
 - 3) adres miejsca ubezpieczenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z ubezpieczonym lub osobą zawiadamiającą o zdarzeniu;
 - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób określony w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty tych usług assistance zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe, powiadomić telefonicznie Centrum Pomocy o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Ponadto ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. PZU zwraca koszty tych usług na podstawie przedłożonych przez ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie, o którym mowa w ust. 2, PZU może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia PZU o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli PZU w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności PZU ustalonego w WU dla danej usługi assistance.
6. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
7. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 6, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU 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 bezsporną część kosztów podlegających zwrotowi, PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 6.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 8

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od okresu ubezpieczenia oraz od wysokości limitów odpowiedzialności PZU.
3. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana jednorazowo w wysokości i terminach określonych w Umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego ubezpieczającego pełną, wymagalną kwotą określoną w Umowie ubezpieczenia.
5. Składka 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 udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej 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 i uzyskać dodatkową informację o ubezpieczeniu.
3. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) potwierdzić imię i nazwisko ubezpieczonego;
 - 2) potwierdzić objęcie ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową;
 - 3) umożliwić przedstawicielowi PZU dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 4) udostępnić dokumenty i informacje, które PZU uzna za niezbędne do rozpatrzenia wniosku o realizację świadczenia.
4. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 3, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU.
5. Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
 - 2) stosować właściwe środki ochronne w celu zabezpieczenia instalacji wodnych i centralnego ogrzewania oraz ich wyposażenia instalacyjnego przed mrozem, w szczególności utrzymywać właściwą temperaturę w pomieszczeniach;
 - 3) zamknąć, opróżnić z wody i utrzymywać opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach nieużywanych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
 - 4) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne, w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa, dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
6. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 5, PZU wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapewnienie organizacji lub pokrycie kosztów usługi assistance odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

OBOWIĄZKI PZU

§ 10

1. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 7, 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 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 bezsporną część kosztów podlegających zwrotowi, PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU 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 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 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 lub wysokości 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 PZU informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów podlegających zwrotowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

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 udzielenie 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. PZU 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.