

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PZU Auto Pomoc



ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/374/2013 z dnia 24 grudnia 2013 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r. oraz ze zmianami ustalonymi uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/215/2018 z dnia 6 lipca 2018 r.

### SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne	str. 2	Okres ubezpieczenia	str. 8
Definicje	str. 2	Początek i koniec odpowiedzialności PZU	str. 8
Przedmiot ubezpieczenia	str. 3	Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia	str. 9
Zakres terytorialny	str. 3	Składka ubezpieczeniowa	str. 9
Zakres ubezpieczenia	str. 3	Zwrot składki ubezpieczeniowej	str. 9
Wariant Super	str. 3	Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego	str. 9
Wariant Komfort	str. 5	Obowiązki PZU	str. 10
Rozszerzenie zakresu ubezpieczenia	str. 7	Roszczenia regresowe	str. 11
Wyłączenia odpowiedzialności	str. 7	Postanowienia końcowe	str. 11
Zawarcie umowy ubezpieczenia	str. 8		

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. 3, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 12 ust. 5–7, § 14, § 15, § 16, § 18, § 21 ust. 1, § 22
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 ust. 3, § 3, § 6, § 7 ust. 5–9, § 8, § 9, § 11, § 12 ust. 8, § 14, § 15, § 16, § 18, § 21 ust. 2, § 22 ust. 2, 4 i 5, § 24 ust. 3

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Ogólne warunki ubezpieczenia PZU Auto Pomoc (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej „PZU”):

- 1) z osobami fizycznymi – z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość z zastosowaniem przesłanego przez PZU blankietu (system uproszczony);
- 2) z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, posiadającymi co najmniej 20 pojazdów wykorzystywanych do działalności gospodarczej – przy jednoczesnej obecności obu stron umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 13 ust. 2 i 3.

### § 2

1. W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.
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. 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) **AC** – ubezpieczenie autocasco;
- 2) **awaria pojazdu** – wynikające z przyczyny wewnętrznej, nagłe i niespodziewane:
  - a) zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego, elektronicznego, elektrycznego, pneumatycznego lub hydraulicznego pojazdu lub
  - b) zatrzymanie funkcjonowania lub uszkodzenie elementów połączonych lub współpracujących z elementem, który uległ awarii;za awarię pojazdu uważa się tylko te spośród wymienionych powyżej okoliczności, które powodują unieruchomienie pojazdu lub awarię oświetlenia zewnętrznego, wycieraczek, pasów bezpieczeństwa, autoalarmu, lub zamarznięcie paliwa; za awarię pojazdu nie uważa się rozładowania akumulatora, przepalenia żarówki i awarii ogumienia;
- 3) **awaria ogumienia** – wynikające z przyczyny wewnętrznej lub zewnętrznej przebiecie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, uchodzenie powietrza z opony lub dętki;
- 4) **dokument ubezpieczenia** – polisa bądź inny dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 5) **inny pojazd** – pojazd unieruchomiony w związku z ruchem pojazdu, którego dotyczy PAP, gdy odpowiedzialność za szkodę ponosi posiadacz pojazdu, którego dotyczy PAP, objęty jednocześnie przez PZU ochroną ubezpieczeniową w zakresie OC tego pojazdu;
- 6) **kierowca** – kierujący pojazdem;
- 7) **kradzież** – zabranie mienia w celu jego przywłaszczenia przez osobę niebędącą osobą uprawnioną do korzystania z tego mienia;
- 8) **miejsce zamieszkania (siedziba)**:
  - a) jeżeli właścicielem oraz posiadaczem pojazdu jest ta sama osoba – adres w RP wskazany w umowie

- b) jeżeli posiadaczem pojazdu jest osoba będąca korzystającym z pojazdu na podstawie umowy leasingu albo kredytobiorcą, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania – adres w RP wskazany w umowie ubezpieczenia jako miejsce zamieszkania (siedziba) posiadacza pojazdu;
- 9) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 10) **naprawa na miejscu** – usunięcie przez przedstawiciela PZU usterki technicznej w pojeździe w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu;
- 11) **OC** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów;
- 12) **PAP** – ubezpieczenie PZU Auto Pomoc;
- 13) **pojazd** – pojazd wskazany w umowie ubezpieczenia, spełniający warunki określone w § 5;
- 14) **przedstawiciel PZU** – przedsiębiorca współpracujący z PZU, świadczący usługi assistance;
- 15) **przepalenie żarówki** – całkowite zużycie żarówki (światła: mijania, hamowania, tylnych pozycyjnych, cofania, kierunkowskazu, oświetlających tylną tablicę rejestracyjną);
- 16) **PZU Pomoc** – jednostka działająca na rzecz PZU, do której ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, zobowiązany jest zgłosić zajście wypadku ubezpieczeniowego; zgłoszenie to może nastąpić telefonicznie pod numerami wskazanymi w dokumencie ubezpieczenia; PZU Pomoc działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
- 17) **rozładowanie akumulatora** – rozładowanie akumulatora z przyczyn niewynikających z jego zużycia eksploatacyjnego, po którym możliwe jest jego doładowanie i dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowywania ze źródła pochodzącego z zewnątrz pojazdu;
- 18) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 19) **ruch pojazdu** – sytuacje, gdy pojazd porusza się wskutek pracy silnika lub siłą bezwładności;
- 20) **składka ubezpieczeniowa** – wynagrodzenie należne PZU z tytułu udzielonej ochrony ubezpieczeniowej;
- 21) **szkoda eksploatacyjna** – szkoda powstała w wyniku zużycia, korozji, utlenienia lub zawilgocenia pojazdu, jego części lub wyposażenia;
- 22) **szkoda kradzieżowa** – kradzież pojazdu, jego części lub wyposażenia, lub uszkodzenie pojazdu w następstwie jego zabrania w celu krótkotrwałego użycia, kradzieży pojazdu, jego części lub wyposażenia;
- 23) **ubezpieczający** – osoba zawierająca z PZU umowę ubezpieczenia;
- 24) **ubezpieczony** – osoba, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia: niewskazany imiennie kierowca lub pasażer pojazdu;
- 25) **umowa AC** – umowa ubezpieczenia AC zawarta z PZU;
- 26) **umowa OC** – umowa ubezpieczenia OC zawarta z PZU;
- 27) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia, do której zastosowanie mają OWU, zawarta z PZU;
- 28) **umowa ubezpieczenia w systemie uproszczonym** – umowa ubezpieczenia zawarta z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość z zastosowaniem przesłanego przez PZU blankietu;
- 29) **unieruchomienie pojazdu** – brak możliwości poruszania się pojazdem w następstwie zajścia okoliczności powodujących niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu lub uniemożliwiających jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym;
- 30) **uszkodzenie ciała** – uszkodzenie organu lub narządu, które zagraża życiu ubezpieczonego albo może

powodować w krótkim czasie poważne pogorszenie się jego stanu zdrowia lub zagrażać jego życiu, jeżeli nie zostanie mu szybko udzielona odpowiednia pomoc medyczna;

- 31) **wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego pojazd został unieruchomiony, z wyłączeniem kradzieży pojazdu, awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki, rozładowania akumulatora, użycia niewłaściwego paliwa; za wypadek uważa się w szczególności kolizję, szkodę kradzieżową niebędącą kradzieżą pojazdu, włamanie lub uszkodzenie pojazdu, które powodują unieruchomienie pojazdu;
- 32) **wypadek ubezpieczeniowy** – następujące zdarzenia:
- wypadek,
  - awaria pojazdu,
  - awaria ogumienia,
  - przepalenie żarówki,
  - rozładowanie akumulatora,
  - kradzież pojazdu,
  - wyczerpanie paliwa,
  - użycie niewłaściwego paliwa,
  - zatrzaśnięcie kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu,
  - zniszczenie, kradzież, zagubienie lub utrata w innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu,
  - uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
  - nagle zachorowanie kierowcy.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 4

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance wymienionych w § 8 lub § 9, dotyczących pojazdu, o którym mowa w § 5 lub innego pojazdu.

### § 5

PAP może dotyczyć następujących rodzajów pojazdów:

- samochody osobowe;
- samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony;
- przyczepy kempingowe;
- przyczepy ciężarowe o ładowności do 2 ton;
- motocykle,

zarejestrowanych w RP stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym albo niezarejestrowanych, lecz podlegających rejestracji w RP stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym w przypadku, gdy ubezpieczający ma stałe miejsce zamieszkania lub siedzibę w RP.

## ZAKRES TERYTORIALNY

### § 6

Usługi assistance, o których mowa w § 8 i § 9, świadczone są:

- w wariantcie Super:
  - na terytorium RP i w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszyły na terytorium RP albo
  - na terytorium RP oraz na terytorium innych państw Europy (z wyłączeniem Mołdawii i Rosji), a także na terytorium Algierii, Maroka, Izraela i Tunezji, w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszyły na terytorium tych państw,w zależności od zakresu terytorialnego określonego w umowie ubezpieczenia;
- w wariantcie Komfort – na terytorium RP i w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszyły na terytorium RP.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 7

- Zakres PAP zależy od wariantu, w jakim zawarta została umowa ubezpieczenia.
- Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w następujących wariantach ubezpieczenia:
  - wariantcie Super;
  - wariantcie Komfort.
- Umowa ubezpieczenia może być zawarta w zakresie obejmującym jeden albo obydwa warianty ubezpieczenia.
- Umowa ubezpieczenia może być zawarta z zastosowaniem rozszerzonego zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 10.
- Zakresem PAP objęte są usługi assistance wymienione w § 8 i § 9, w przypadku gdy wypadek ubezpieczeniowy stanowiący podstawę świadczenia danej usługi assistance zaszedł w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5 i § 11.
- W przypadku awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki lub rozładowania akumulatora, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów usług assistance realizowanych z tytułu zajścia nie więcej niż 2 wypadków ubezpieczeniowych spośród powyżej wymienionych rodzajów wypadków ubezpieczeniowych.
- Limity świadczeń dla poszczególnych usług assistance wymienionych w § 8 i § 9 stanowią górną granicę odpowiedzialności PZU i ustalone są na jeden wypadek ubezpieczeniowy. W przypadku braku ustalenia limitu, PZU odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance.
- W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej w obydwu wariantach ubezpieczenia, zastosowanie mają limity określone dla świadczeń w wariantcie Super. Limity określone dla świadczeń w wariantcie Komfort i Super nie sumują się.
- W przypadku limitów kwotowych określonych w euro dla usług assistance wymienionych w § 8 pkt 25 i pkt 26, ich przeliczenie na walutę, w której realizowana jest dana usługa assistance, następuje przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski w dniu wykonania tej usługi assistance.

## WARIANT SUPER

### § 8

W wariantcie Super, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów następujących usług assistance:

- naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy;
- holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w pkt 1, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania; w przypadku organizowanego przez PZU holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zajścia wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie;

- 3) złomowania pojazdu, którego dokonanie jest konieczne po wypadku, awarii pojazdu lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży; usługa ta jest realizowana na pisemny wniosek właściciela pojazdu i polega na holowaniu oraz złomowaniu pojazdu na najbliższym złomowisku w państwie, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży; jeżeli prawo państwa, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży, nie zezwala na złomowanie pojazdu, holowanie pojazdu w celu jego złomowania na najbliższym złomowisku w innym państwie odbywa się na zasadach określonych w pkt 2;
- 4) wynajmu pojazdu zastępczego – w razie:
- wypadku lub awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), gdy zostało wykonane holowanie, o którym mowa w pkt 2, i gdy naprawa pojazdu przez warsztat nie jest możliwa do zakończenia wcześniej niż w ciągu 12 godzin od dostarczenia pojazdu do warsztatu;
  - kradzieży pojazdu, gdy nie został on odzyskany do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1;
- usługa ta obejmuje podstawienie pojazdu zastępczego i jego wynajem na czas naprawy pojazdu lub do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż na okres do 7 dni licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi ubezpieczony; PZU zapewnia wynajem pojazdu klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy PAP, jednak nie wyższym niż C, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd, którego dotyczy PAP; PZU zapewnia wynajem samochodu osobowego niezależnie od rodzaju pojazdu, którego dotyczy PAP; wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 5 lub pkt 7;
- 5) noclegu dla ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu i nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 4 lub pkt 7;
- 6) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU;
- 7) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do miejsca zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1, a także w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez ubezpieczonego lub nagłego zachorowania lub śmierci kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu, uszkodzenie ciała ubezpieczonego lub nagłe zachorowanie lub śmierć kierowcy miało miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej; PZU organizuje przewóz ubezpieczonych do miejsca ich zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania w RP; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 4 lub pkt 5;
- 8) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, awarią pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a pojazd naprawiany jest za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
- 9) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów pojazdem, którego dotyczy PAP, do miejsca zamieszkania, w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez kierowcę lub jego śmierci; usługa ta nie obejmuje kosztów paliwa, przejazdu autostradami, parkingów i noclegów;
- 10) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz noclegu tej osoby w miejscu uzgodnionym z PZU, przez okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała lub jego nagłego zachorowania, albo pasażera hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a hospitalizacja ubezpieczonego ma miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
- 11) transportu zwłok, w przypadku śmierci ubezpieczonego, do miejsca pochówku w RP, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu i kremacji;
- 12) w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu wyczerpania paliwa, które nastąpi w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby):
- dowozu paliwa, z wyłączeniem kosztów samego paliwa – polegającego na dostarczeniu przez przedstawiciela PZU paliwa w ilości niezbędnej do dojeżdżania do najbliższej stacji paliw albo
  - holowania pojazdu do najbliższej stacji paliw;
- 13) otwarcia pojazdu w przypadku zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu; jeżeli otwarcie pojazdu nie jest możliwe w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego:
- holowania pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki lub sterowniki służące do otwarcia pojazdu, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
  - holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;

- 14) w przypadku zniszczenia, kradzieży, zagubienia lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu:
- holowania pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki lub sterowniki służące do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
  - holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;
- 15) wymiany koła w przypadku awarii ogumienia albo holowania pojazdu w celu naprawy ogumienia do najbliższego warsztatu, jeżeli naprawa lub wymiana koła w miejscu zajścia tego wypadku ubezpieczeniowego nie jest możliwa; usługa ta nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do wymiany koła, ani kosztów naprawy ogumienia;
- 16) usługi uruchomienia silnika pojazdu w przypadku jego unieruchomienia na skutek rozładowania się akumulatora w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby);
- 17) wymiany żarówki w przypadku jej przepalenia, które nastąpiło w miejscu odległym powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); jeżeli w pojeździe wymiana żarówki możliwa jest jedynie w warsztacie, PZU zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego wykonać usługę; usługa ta nie obejmuje kosztu żarówki i jej wymiany w warsztacie;
- 18) odholowania przyczepy ciągniętej przez pojazd, w przypadku gdy przyczepa jest sprawna a pojazd jest unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub został skradziony w miejscu odległym powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); holowanie odbywa się w wybrane przez ubezpieczonego miejsce, na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania; w przypadku organizowanego przez PZU holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; PZU nie ponosi odpowiedzialności za przewożony w przyczepie ładunek;
- 19) transportu, w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub nagłego zachorowania kierowcy:
- do szpitala najbliższego od miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
  - do szpitala specjalistycznego, jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego tego wymaga,
  - do szpitala znajdującego się bliżej miejsca zamieszkania lub do miejsca zamieszkania ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia na to pozwala; termin i sposób transportu ubezpieczonego uzgadniany jest z lekarzem;
- 20) przewozu i opieki nad dziećmi ubezpieczonego w wieku do 18 lat w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego lub nagłego zachorowania kierowcy; usługa ta realizowana jest na pisemny wniosek opiekuna prawnego dziecka; dzieci przewożone są według wyboru opiekuna prawnego: do miejsca zamieszkania, do docelowego miejsca podróży lub do innego opiekuna; koszty ponoszone są do czasu objęcia opieki nad dziećmi przez upoważnioną osobę bliską, jednak nie dłużej niż do 3 dni; jeżeli po upływie tego okresu nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi ubezpieczonego PZU podejmuje działania w celu zorganizowania opieki przez rodzinę ubezpieczonego, a jeśli nie będzie to możliwe, to przez opiekę społeczną;
- 21) transportu zwierzęcia przewożonego pojazdem, w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego lub nagłego zachorowania kierowcy; usługa ta realizowana jest na wniosek ubezpieczonego; transport zwierzęcia odbywa się do najbliższego hotelu dla zwierząt albo do najbliższej lecznicy dla zwierząt, jeżeli stan zwierzęcia tego wymaga; w przypadku zgonu zwierzęcia, PZU organizuje i pokrywa koszty utylizacji zwłok; usługa ta nie obejmuje kosztów pobytu w hotelu dla zwierząt, a także kosztów leczenia i lekarstw;
- 22) telefonicznych usług tłumacza przy załatwianiu formalności związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł za granicą RP; tłumaczenie realizowane jest przez konsultanta PZU Pomoc; PZU zapewnia tłumaczenie z języka polskiego na angielski i odwrotnie;
- 23) przesyłki części zamiennych w celu naprawy pojazdu za granicą RP, będącej następstwem wypadku lub awarii pojazdu, które zaszedł za granicą RP, jeżeli z jakichkolwiek powodów dana część zamienna nie jest dostępna w miejscu naprawy; usługa ta nie obejmuje kosztu zwożenia; PZU nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie tej usługi, jeżeli przerwało produkcję części lub brak jest możliwości sprowadzenia części od producenta lub z innego źródła, w którym części te są jeszcze dostępne;
- 24) przekazania środków pieniężnych za granicę RP w celu naprawy pojazdu za granicą RP, będącej następstwem wypadku lub awarii pojazdu, które zaszedł za granicą RP, pod warunkiem uprzedniego wpłacenia tych środków na rachunek bankowy wskazany przez PZU;
- 25) udzielenia pożyczki maksymalnie do kwoty 10 000 euro lub jej równowartości w innej walucie, w celu złożenia wymaganej kaucji dla zwolnienia ubezpieczonego z aresztu, w którym znalazł się wskutek wypadku, który zaszedł za granicą RP; pożyczka udzielana jest po dokonaniu przez osobę wskazaną przez ubezpieczonego poręczenia spłaty pożyczki udzielonej ubezpieczonemu; ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić pożyczkę w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania;
- 26) pomocy prawnika reprezentującego ubezpieczonego oraz tłumacza, jeżeli nie zostali oni wyznaczeni z urzędu, w postępowaniu karnym lub administracyjnym prowadzonym za granicą RP przeciwko ubezpieczonemu w związku z wypadkiem, który zaszedł za granicą RP; PZU pokrywa koszty honorarium prawnika oraz tłumacza łącznie maksymalnie do kwoty 1 000 euro lub jej równowartości w innej walucie;
- 27) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
- postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
  - telefonów pomocy drogowej,
  - sieci warsztatów,
  - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
  - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
  - możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU Pomoc oraz organizacji tej pomocy,
  - formalności jakich należy dopełnić w celu uzyskania dokumentów zastępczych utraconych lub skradzionych za granicą: paszportu, wizy, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu.

## WARIANT KOMFORT

### § 9

- W wariancie Komfort, rodzaj i zakres przysługujących usług assistance zależy od zawarcia umowy OC lub umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu.
- W wariancie Komfort, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów następujących usług assistance:



- 1) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy OC tego samego pojazdu:
  - a) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
  - b) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednocześnie do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania; w przypadku organizowanego przez PZU holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu z parkingu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie,
  - c) naprawy na miejscu innego pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia innego pojazdu, jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
  - d) holowania innego pojazdu, jeżeli jego naprawa na miejscu, o której mowa w lit. c, nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu,
  - e) parkowania innego pojazdu lub wynajmu pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu lub kosztów wynajmu pojazdu zastępczego,
  - f) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
    - postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    - telefonów pomocy drogowej,
    - sieci warsztatów,
    - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
    - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
    - możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU Pomoc oraz organizacji tej pomocy;
- 2) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy AC tego samego pojazdu:
  - a) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
  - b) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli naprawa pojazdu na miejscu, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania; w przypadku organizowanego przez PZU holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek zderzenia z innym pojazdem, awarii pojazdu lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży; usługa ta jest realizowana na piśmie wniosek właściciela pojazdu i polega na holowaniu oraz złomowaniu pojazdu na najbliższym złomowisku,
  - c) wynajmu pojazdu zastępczego – w razie:
    - wypadku lub awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby), gdy zostało wykonane holowanie, o którym mowa w lit. b, i gdy naprawa pojazdu przez warsztat nie jest możliwa do zakończenia wcześniej niż w ciągu 12 godzin od dostarczenia pojazdu do warsztatu,
    - kradzieży pojazdu, gdy nie został on odzyskany do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1;
 usługa ta obejmuje podstawienie pojazdu zastępczego i jego wynajem na czas naprawy pojazdu lub do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż na okres do 3 dni licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi ubezpieczony; PZU zapewnia wynajem pojazdu klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy PAP, jednak nie wyższym niż C, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd, którego dotyczy PAP; PZU zapewnia wynajem samochodu osobowego niezależnie od rodzaju pojazdu, którego dotyczy PAP; wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. e lub lit. g,
  - e) noclegu dla ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby licząc od dnia zajścia wypadku, awarii pojazdu lub kradzieży pojazdu i nie obejmują wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. d lub lit. g,
  - f) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku lub awarii pojazdu; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej,

- a) w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU,
- g) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do miejsca zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia w RP w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy jego naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU Pomoc, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1, a także w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez ubezpieczonego lub nagłego zachorowania lub śmierci kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU do miejsca zamieszkania ubezpieczonych lub do innego miejsca przeznaczenia w RP, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. d lub lit. e,
  - h) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, awarią pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży,
  - i) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów pojazdem, którego dotyczy PAP, do miejsca zamieszkania, w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez kierowcę lub jego śmierci; usługa ta nie obejmuje kosztów paliwa,
  - j) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz noclegu tej osoby w miejscu uzgodnionym z PZU, przez okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała lub jego nagłego zachorowania, albo pasażera hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała,
  - k) transportu zwłok, w przypadku śmierci ubezpieczonego, do miejsca pochówku w RP, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu i kremacji,
  - l) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
    - postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    - telefonów pomocy drogowej,
    - sieci warsztatów,
    - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
    - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
    - możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU Pomoc oraz organizacji tej pomocy.

## ROZSZERZENIE ZAKRESU UBEZPIECZENIA

### § 10

Za opłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej, umowa ubezpieczenia w wariancie Super może zostać zawarta bez stosowania warunku zajścia wypadku ubezpieczeniowego w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), dla usług assistance, o których mowa w § 8 pkt 4, 7, 8, 12, 16–18.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 11

1. Ubezpieczeniem nie są objęte wypadki ubezpieczeniowe:

- 1) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego lub osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa realizacja świadczeń przewidzianych w OWU odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) spowodowane umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) powstałe podczas kierowania pojazdem przez ubezpieczonego, osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym:
    - a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego lub
    - b) nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, wymaganych prawem państwa, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 4) 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 zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 5) spowodowane działaniami wojennymi lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określeniami 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;
  - 6) 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 zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 7) powstałe wskutek używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 8) powstałe wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku lub bagażu, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 9) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych oraz treningów do tych jazd;
  - 10) powstałe w wyniku szkód eksploatacyjnych;
  - 11) powstałe wskutek samobójstwa ubezpieczonego albo próby samobójstwa.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte osoby przewożone za opłatą lub będące autostopowiczami, z wyjątkiem usługi assistance określonej w § 8 pkt 19.
3. Usługi assistance wymienione w § 8 i § 9 nie dotyczą sprzętu sportowego, turystycznego lub innego rodzaju ładunku przewożonego pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez pojazd.
4. Usługi assistance, o których mowa w § 8 pkt 4–6, 12–14, 16 i 18 oraz w § 9 ust. 2 pkt 2 lit. d–f, nie dotyczą przyczep kempingowych i przyczep ciężarowych o ładowności do 2 ton.
5. Usługi assistance, o których mowa w § 8 pkt 4 oraz w § 9 ust. 2 pkt 2 lit. d, nie dotyczą motocykli.
6. PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance poniesione bez uprzedniej zgody PZU Pomoc, chyba że:
  - 1) powiadomienie PZU w sposób określony w § 22 ust. 1 pkt 1 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od

ubezpieczającego, osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu lub osoby występującej w imieniu którejkolwiek z tych osób lub

- 2) wypadek ubezpieczeniowy miał miejsce na autostradzie, a ubezpieczonemu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.
7. W przypadku, gdy do realizacji usługi assistance związanej z koniecznością udogodnienia pojazdu nie dojdzie z powodu nieudostępnienia przez ubezpieczonego unieruchomionego pojazdu w terminie i miejscu ustalonym z PZU Pomoc, dalsze usługi assistance nie przysługują, chyba że nieudostępnienie pojazdu nastąpiło z przyczyn, za które ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności.
8. Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 12

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia:
  - 1) w systemie uproszczonym – może nastąpić jedynie w wariancie Komfort;
  - 2) przy jednoczesnej obecności obu stron umowy ubezpieczenia – może nastąpić w wariancie Komfort lub w wariancie Super.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy następuje na wniosek ubezpieczającego.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez ubezpieczającego. PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od udokumentowania tych danych.
5. 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.
6. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zawiadomić PZU o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 5, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 5 i 6 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
8. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 5–7, nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 5–7 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
9. Zawarcie umowy ubezpieczenia w systemie uproszczonym następuje wraz z zawarciem umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu z zastosowaniem przesłanego przez PZU blankietu.
10. Do umowy ubezpieczenia w systemie uproszczonym nie stosuje się postanowień ust. 4–8.

### § 13

1. PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od dokonania indywidualnej oceny ryzyka, identyfikacji pojazdu wraz z jego wyposażeniem, lub od dokonania oględzin pojazdu w terminie uzgodnionym z ubezpieczającym. Postanowienia tego nie stosuje się do umowy ubezpieczenia w systemie uproszczonym.
2. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia w wariancie Komfort albo w wariantach Komfort i Super jest jednoczesne zawarcie umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu lub umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia bez jednoczesnego zawarcia umowy OC lub umowy AC możliwe jest wyłącznie w wariancie Super.

## OKRES UBEZPIECZENIA

### § 14

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy albo na okres krótszy (ubezpieczenie krótkoterminowe), z tym, że okres ubezpieczenia nie może być krótszy niż 15 dni, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Umowę ubezpieczenia w wariancie Super zawiera się na okres 12 miesięcy.
3. Umowę ubezpieczenia w systemie uproszczonym zawiera się na okres ubezpieczenia odpowiadający okresowi ubezpieczenia w umowie OC, o której mowa w § 12 ust. 9.

## POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU

### § 15

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy, jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po zawarciu tej umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zaplaceniu składki ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku ustalenia przez ubezpieczającego i PZU terminu dokonania identyfikacji pojazdu lub oględzin pojazdu, o których mowa w § 13 ust. 1, poprzedzającego po zawarciu umowy ubezpieczenia, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po dokonaniu tej identyfikacji lub tych oględzin. W przypadku niedokonania identyfikacji lub oględzin pojazdu w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, lub innym uzgodnionym przez PZU i ubezpieczającego, z przyczyn leżących po stronie ubezpieczającego, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem, w którym identyfikacja lub oględziny miały być dokonane.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w systemie uproszczonym odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po zawarciu tej umowy, nie wcześniej jednak niż wraz z rozpoczęciem odpowiedzialności z umowy OC, o której mowa w § 12 ust. 9.

### § 16

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia, a w przypadku umowy ubezpieczenia w systemie uproszczonym – z upływem okresu ubezpieczenia w umowie OC, o której mowa w § 12 ust. 9, bądź w innych przypadkach określonych przepisami prawa polskiego dla wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie OC, o której mowa w § 12 ust. 9;
- 2) z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie;



- 3) z dniem doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 19 ust. 6;
- 4) z chwilą przeniesienia własności pojazdu, chyba że wraz z przeniesieniem własności pojazdu na nabywcę przeszły lub zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 18 ust. 1–6;
- 5) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 17;
- 6) z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 7) z dniem wyrejestrowania pojazdu, w przypadku doręczenia PZU oświadczenia ubezpieczającego o woli rozwiązania umowy ubezpieczenia ze względu na wyrejestrowanie pojazdu;
- 8) z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP;
- 9) z dniem przekazania pojazdu do przedsiębiorcy prowadzącego stację demontażu lub przedsiębiorcy prowadzącego punkt zbierania pojazdów.

### § 17

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. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy 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 w systemie uproszczonym, 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.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 18

1. W razie zbycia pojazdu prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na jego nabywcę.
2. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia na dotychczasowego posiadacza będącego korzystającym z pojazdu na podstawie umowy leasingu albo kredytobiorcą, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania, nie wymaga zgody PZU.
3. W przypadku przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, zbywca lub nabywca pojazdu najpóźniej w dniu jego zbycia zobowiązany jest zawiadomić PZU o fakcie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, dostarczając do PZU dokument potwierdzający przeniesienie tych praw. PZU potwierdza przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę pojazdu w formie pisemnej.
4. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia na osoby inne niż wskazane w ust. 2 wymaga zgody PZU.
5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie Komfort jednocześnie z umową OC dotyczącą tego samego pojazdu nabywca pojazdu najpóźniej w dniu jego zbycia ubezpieczenia w wariantcie Komfort wraz z przejściem na niego praw i obowiązków z umowy OC. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia w innych przypadkach wymaga zgody PZU.

6. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, na nabywcę pojazdu przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą PZU umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki ubezpieczeniowej przypadającej za czas do chwili przejścia własności pojazdu na nabywcę.
7. Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę pojazdu, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności pojazdu na nabywcę.
8. Postanowienia ust. 1–7 nie stosuje się przy przenoszeniu wiarytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie ubezpieczenia wypadku ubezpieczeniowego.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 19

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo.
3. Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od rodzaju pojazdu, wariantu i okresu ubezpieczenia, zawarcia umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu, umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu lub umowy minicaso zawartej z PZU dotyczącej tego samego pojazdu, rozszerzenia zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 10, oraz zakresu terytorialnego ubezpieczenia, o którym mowa w § 6.
4. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za datę zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku PZU pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
5. 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 zaistniała 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.
6. 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 zajścia wypadku ubezpieczeniowego roszczenie PZU o dopłatę różnicy składki ubezpieczeniowej staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu realizacji świadczenia przewidzianego w OWU.

## ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 20

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

## POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

### § 21

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;

- 2) przedstawić posiadane dowody dotyczące zajścia wypadku ubezpieczeniowego lub poniesionych kosztów;
  - 3) ułatwić PZU lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody;
  - 4) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU pomocy dostarczając 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.

## § 22

1. Poza obowiązkami wynikającymi z § 21, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
    - 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, zawiadomić o nim telefonicznie PZU Pomoc;
    - 2) podać PZU Pomoc następujące informacje:
      - a) imię, nazwisko i miejsce zamieszkania ubezpieczonego wymagającego pomocy i ewentualnie kierowcy innego pojazdu,
      - b) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu na miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego i zapewnienia właściwej pomocy,
      - c) dokładne miejsce zajścia wypadku ubezpieczeniowego i numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o wypadku ubezpieczeniowym,
      - d) opis wypadku ubezpieczeniowego;
    - 3) umożliwić PZU Pomoc weryfikację stanu pojazdu oraz monitorowanie czasu naprawy w warsztacie lub czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, w celu ustalenia okresu wynajmu pojazdu, o którym mowa w § 8 pkt 4 i § 9 ust. 2 pkt 2 lit. d;
    - 4) w przypadku kradzieży pojazdu okazać PZU dokument potwierdzający zgłoszenie tej kradzieży policji.
  2. W przypadku gdy ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance na podstawie § 11 ust. 6 zwrot kosztów 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.
  3. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zgłasza potrzebę transportu, o którym mowa w § 8 pkt 19 lit. b lub lit. c, zobowiązany jest podać PZU Pomoc nazwę, adres i numer telefonu szpitala, w którym przebywa ubezpieczony, jeżeli transport odbywa się pomiędzy szpitalami.
  4. Zwrot poniesionych przez ubezpieczonego kosztów, o których mowa w ust. 2, następuje w złotych polskich.
  5. Jeżeli w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł za granicą RP, zostały poniesione koszty w walucie obcej, zwrot tych kosztów następuje w RP w złotych polskich przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski w dniu ustalenia kwoty podlegającej zwrotowi.
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 kwę kosztów podlegających zwrotowi, PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
  3. PZU jest zobowiązany:
    - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu wypadku 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 wypadku 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 lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;
    - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, 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;
    - 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, 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 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; 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 wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności wypadku 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.

## OBOWIĄZKI PZU

### § 23

1. PZU dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 22 ust. 2, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.



## ROSZCZENIA REGRESOWE

### § 24

1. Z dniem zrealizowania przez PZU świadczenia przewidzianego w OWU, roszczenie ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na PZU do wysokości zrealizowanego świadczenia. 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 postawie umowy użyczenia.
3. Jeżeli ubezpieczony zrzekł się roszczenia do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, PZU może odmówić realizacji świadczeń przewidzianych w OWU w całości lub w części. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po zrealizowaniu przez PZU świadczeń przewidzianych w OWU, wówczas PZU przysługuje prawo dochodzenia od ubezpieczonego zwrotu całości lub części kosztów zrealizowanych świadczeń.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 25

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](http://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](http://www.rf.gov.pl).
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, 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 to: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl).
13. Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.
14. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### § 26

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.





## [Administrator i dane kontaktowe administratora i Inspektora Ochrony Danych]

Administratorem danych osobowych jest PZU SA z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa. Kontakt z administratorem jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail kontakt@pzu.pl lub pisemnie na wyżej wskazany adres siedziby administratora. We wszystkich sprawach z zakresu ochrony danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez administratora Inspektorem Ochrony Danych. Taki kontakt może się odbyć drogą elektroniczną na adres e-mail IODpzu@pzu.pl lub pisemnie na adres PZU SA, IOD, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.

## [Przetwarzanie danych]

Administrator może przetwarzać Pani/Pana dane w celu:

- zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy,
- oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia,
- marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, obejmującego profilowanie w celu dostosowania przesyłanych treści marketingowych – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest dostarczanie klientom informacji o produktach ubezpieczeniowych i innych produktach finansowych oferowanych przez PZU SA; w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych w przypadku nieposiadania ubezpieczenia w PZU SA tj. w przypadku niezawarcia umowy ubezpieczenia lub po rozwiązaniu umowy ubezpieczenia, zgoda ta będzie podstawą prawną dla przetwarzania danych osobowych; do celów marketingu wykorzystywane będą podane dane kontaktowe oraz dane kontaktowe pozyskane w przyszłości,
- ewentualnie w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami związanymi z zawartą z Panią/Panem umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy ubezpieczenia,
- reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z umową zawartą z Panią/Panem,
- wypełniania przez administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów o rachunkowości,
- podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość przeciwdziałania wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań.

Decyzje dotyczące wysokości składki ubezpieczeniowej będą podejmowane automatycznie tj. bez udziału człowieka, na podstawie Pani/Pana danych niezbędnych do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego przez ubezpieczyciela w odniesieniu do przedmiotu ubezpieczenia. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczącej wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, prawo do wyrażenia własnego stanowiska oraz wystąpienia o ponowne przeanalizowanie Pani/Pana sprawy i podjęcie decyzji przez pracownika.

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

## [Okres przechowywania danych]

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia.

Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane wykorzystywane do celów marketingu bezpośredniego, obejmującego profilowanie, jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych w tym celu.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do czasu jej wycofania.



### **[Przekazywanie danych]**

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa.

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione zakładom reasekuracji, a także mogą być przekazywane innym spółkom z Grupy PZU, jeśli wyraziła Pani/Pan zgodę na takie przekazanie.

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora: dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym w związku z realizacją umowy ubezpieczenia komunikacyjnego albo turystycznego.

### **[Pani/Pana prawa]**

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

Przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego w tym profilowania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo jej wycofania. Zgodę można odwołać w każdym czasie w oddziale lub wysyłając e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo pismo na adres PZU, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.

Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce.





# Ubezpieczenie PZU Auto Pomoc

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna zarejestrowana w Polsce

Produkt: PZU Auto Pomoc



Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje umowne podane są w dokumencie ubezpieczenia oraz w ogólnych warunkach ubezpieczenia PZU Auto Pomoc (OWU), które zostały ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/374/2013 z dnia 24 grudnia 2013 r. ze zmianami ustalonymi uchwałami Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r. oraz UZ/215/2018 z dnia 6 lipca 2018 r.

## Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

PZU Auto Pomoc to dobrowolne ubezpieczenie świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży – dział II, grupa 18 załącznika do „Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej”.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Ubezpieczamy organizację oraz pokrycie kosztów usług assistance. Zakres ubezpieczenia i dostępność usług assistance zależą od wybranego wariantu, a w wariantcie Komfort także od tego, czy zawarto umowę OC lub AC na ten sam pojazd. Wariant Komfort zawarty razem z OC obejmuje następującą pomoc w razie spowodowania kolizji:

- ✓ naprawę pojazdu na miejscu,
  - ✓ holowanie unieruchomionego pojazdu do 150 km,
  - ✓ usługi informacyjne,
  - ✓ pomoc dla pojazdu uszkodzonego.
- Wariant Komfort zawarty razem z AC obejmuje szerszą pomoc – w razie wypadku, awarii lub kradzieży.

Wariant Super obejmuje pomoc w razie wypadku, awarii lub kradzieży, np.:

- ✓ dowóz paliwa lub holowanie do najbliższej stacji paliw,
- ✓ naprawa pojazdu na miejscu, a także usługa wymiany koła, żarówki, akumulatora,
- ✓ pomoc dla innego pojazdu uszkodzonego,
- ✓ holowanie pojazdu lub przyczepy do 150 km,
- ✓ przewóz do warsztatu i po odbiór naprawionego pojazdu,
- ✓ otwarcie pojazdu w przypadku zatrzęsnięcia kluczyków,
- ✓ transport do szpitala,
- ✓ transport zwierząt,
- ✓ transport zwłok,
- ✓ telefoniczna pomoc tłumacza,
- ✓ przesyłka części zamiennych za granicę,
- ✓ pożyczka do 10 000 euro na kaucję,
- ✓ pomoc prawnika,
- ✓ opiekę nad dziećmi,
- ✓ nocleg lub przewóz do domu,
- ✓ pokrycie kosztów odwiedzin w szpitalu,
- ✓ złomowanie pojazdu,
- ✓ zmiennik kierowcy.



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Nie obejmujemy ochroną m.in.:

- ✗ szkód dotyczących samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony,
  - ✗ osób przewożonych za opłatą lub autostopowiczów.
- Nie dotyczy to konieczności transportu do szpitala.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Między innymi:

- ! nie organizujemy usług assistance, jeśli zdarzenie wystąpiło w odległości mniejszej niż limit kilometrów odległości od domu lub siedziby ubezpieczonego, a warunkiem zorganizowania usługi jest wystąpienie zdarzenia w większej odległości niż limit przewidziany w usłudze,
- ! dni, w których ubezpieczonemu przysługuje dane świadczenie, liczymy od dnia zdarzenia,
- ! nie odpowiadamy za zdarzenia, które wystąpiły w wyniku szkód eksploatacyjnych,
- ! nie pokrywamy kosztów usług assistance, które nie zostały wcześniej uzgodnione z nami,
- ! usługi assistance nie dotyczą sprzętu sportowego, turystycznego lub innego rodzaju ładunku przewożonego pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez pojazd,
- ! usługi assistance, które polegają na: dowozie paliwa lub holowaniu pojazdu do najbliższej stacji paliw, noclegu dla ubezpieczonych, otwarciu pojazdu w razie zatrzęsnięcia wewnątrz kluczyków lub sterowników, holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeśli kluczyki zostały utracone, przewozu ubezpieczonych do warsztatu, do którego holowany jest pojazd, wynajmie pojazdu zastępczego, uruchomieniu silnika pojazdu oraz odholowaniu przyczepy ciągniętej przez pojazd nie dotyczą przyczep kempingowych i przyczep ciężarowych o ładowności do 2 ton,
- ! usługa assistance, która polega na wynajmie pojazdu zastępczego, nie dotyczy motocykli.



### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

Odpowiadamy za zdarzenia, które powstały:

- ✓ w Polsce – jeśli ubezpieczający zawarł umowę w wariantcie Komfort lub w wariantcie Super PL,
- ✓ w Polsce, innych państwach Europy, w Algierii, Maroku, Izraelu lub Tunezji – z wyłączeniem Mołdawii i Rosji – jeśli ubezpieczający zawarł umowę w wariantcie Super PL + EU.



### Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

- Ma obowiązek podać nam znane sobie okoliczności, o które pytamy przy zawarciu umowy.
- Powinien najszybciej, jak to możliwe, poinformować nas o zmianach tych okoliczności, np. o przerejestrowaniu lub zbyciu pojazdu.
- Ma obowiązek najszybciej, jak to możliwe, powiadomić nas o zdarzeniu.



### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę płaci ubezpieczający. Może to zrobić jednorazowo lub w ratach. Terminy płatności są podane w dokumencie ubezpieczenia.



### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Ochrona ubezpieczeniowa trwa:

- od daty wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, jeśli termin zapłaty składki lub jej pierwszej raty przypada **w pierwszym dniu** okresu ubezpieczenia lub później. Jeśli ubezpieczający nie zapłaci składki lub jej raty w terminie, możemy wypowiedzieć umowę.
- od daty wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, jeśli termin zapłaty składki lub jej pierwszej raty przypada **przed pierwszym dniem** okresu ubezpieczenia – nie wcześniej niż następnego dnia po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty. Jeśli ubezpieczający nie zapłaci składki lub jej raty do 30 dnia od początku okresu ubezpieczenia, rozwiążemy umowę z tym dniem.

Dodatkowo pojazd może zostać wytypowany do oględzin, których dokonanie może warunkować powstanie ochrony.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa m.in.:

- z końcem okresu ubezpieczenia,
- w dniu odstąpienia od umowy albo na skutek jej wypowiedzenia,
- w chwili przeniesienia własności pojazdu, chyba że zgodziliśmy się na przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia,
- w chwili wyrejestrowania pojazdu lub zarejestrowania go za granicą.



### Jak rozwiązać umowę?

Ubezpieczający może rozwiązać umowę m.in. poprzez odstąpienie od umowy zawartej na ponad 6 miesięcy. Może to zrobić:

- w ciągu 30 dni od jej zawarcia – jeśli nie jest przedsiębiorcą,
- w ciągu 7 dni od jej zawarcia – jeśli jest przedsiębiorcą.