



# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PZU DOM

stosowane do umów ubezpieczenia zawieranych z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/232/2012 z dnia 5 lipca 2012 r.

## SPIS TREŚCI

<b>ROZDZIAŁ 1</b> Postanowienia wstępne .....	str. 1
<b>ROZDZIAŁ 2</b> Definicje .....	str. 2
<b>ROZDZIAŁ 3</b> Ubezpieczenie mienia .....	str. 7
Przedmiot ubezpieczenia .....	str. 7
Zwrot kosztów .....	str. 8
Zakres ubezpieczenia .....	str. 8
Wyłączenia odpowiedzialności .....	str. 9
Suma ubezpieczenia .....	str. 9
Wymogi w zakresie zabezpieczeń przeciwkradzieżowych .....	str. 10
Ustalenie wysokości odszkodowania .....	str. 10
<b>ROZDZIAŁ 4</b> Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym .....	str. 11
Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	str. 11
Wyłączenia odpowiedzialności .....	str. 12
Suma gwarancyjna .....	str. 13
Ustalenie i wypłata odszkodowania .....	str. 13
<b>ROZDZIAŁ 5</b> PZU Pomoc w domu .....	str. 13
Przedmiot ubezpieczenia .....	str. 13
Zakres ubezpieczenia .....	str. 13
Wyłączenia odpowiedzialności .....	str. 16
<b>ROZDZIAŁ 6</b> Postanowienia wspólne .....	str. 16
Wyłączenia odpowiedzialności do wszystkich rodzajów ubezpieczeń .....	str. 16
Zawarcie umowy ubezpieczenia .....	str. 16
Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia .....	str. 17
Początek i koniec odpowiedzialności PZU SA .....	str. 17
Składka ubezpieczeniowa .....	str. 17
Zwrot składki .....	str. 18
Prawa i obowiązki stron .....	str. 18
Postępowanie w razie powołania rzeczoznawców .....	str. 19
Wypłata odszkodowania i obowiązki informacyjne PZU SA .....	str. 19
Przejście roszczeń na PZU SA .....	str. 20
<b>ROZDZIAŁ 7</b> Postanowienia końcowe .....	str. 20

## ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia PZU DOM, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z osobami fizycznymi.
- Z zastrzeżeniem ust. 3–7, na podstawie OWU Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia:
  - mienia;
  - odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym;
  - PZU Pomoc w domu.
- Umowa ubezpieczenia zawierana w zakresie ubezpieczenia mienia stanowiącego ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia, zawierana jest jednocześnie w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym możliwe jest wyłącznie wówczas, gdy umowa ta zawarta jest również w zakresie ubezpieczenia mienia stanowiącego ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia.
- Umowa ubezpieczenia zawierana w zakresie ubezpieczenia mienia stanowiącego lokal mieszkalny, budynek mieszkalny, ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia, zawierana jest jednocześnie w zakresie ubezpieczenia PZU Pomoc w domu w wariantcie Komfort.
- Umowa ubezpieczenia, o której mowa w ust. 5, może być zawarta również w zakresie ubezpieczenia PZU Pomoc w domu w wariantcie Super albo ubezpieczenia PZU Pomoc w domu w wariantcie Super Plus.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia PZU Pomoc w domu bez jednoczesnego zawarcia tej umowy w zakresie ubezpieczenia mienia stanowiącego lokal mieszkalny, budynek mieszkalny, ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia, możliwe jest wyłącznie w wariantcie Super albo w wariantcie Super Plus.
- W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.

9. W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych, OWU mają zastosowanie w zakresie nie uregulowanym tymi postanowieniami.
10. W sprawach nieregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## ROZDZIAŁ 2 DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU pojęcia rozumie się:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 2) **awaria drzwi zewnętrznych** –
  - a) 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 do miejsca ubezpieczenia nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
  - b) nagle i niezależnie od woli Ubezpieczonego zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Ubezpieczony pozostaje na zewnątrz miejsca ubezpieczenia, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca ubezpieczenia;
- 3) **awaria instalacji** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczonego uszkodzenie instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia;
- 4) **awaria sprzętu RTV, AGD lub PC** – uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV, AGD lub PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 5) **biżuteria** – przedmioty osobistego użytku przeznaczone do ozdoby, wykonane w całości lub w części z materiałów szlachetnych lub półszlachetnych, tj.: złota, srebra, platyny, miedzi, mosiądzu, kamieni szlachetnych lub półszlachetnych, a także zegarki na rękę niezależnie od materiału, z którego zostały wykonane;
- 6) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach wraz ze stałymi elementami oraz elementami zewnętrznymi;
- 7) **budynek mieszkalny** – budynek jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
- 8) **budynek niemieskalny** – budynek inny niż budynek mieszkalny, przeznaczony wyłącznie do parkowania pojazdów mechanicznych, nie służący do prowadzenia działalności gospodarczej (garaż);
- 9) **budynek o palnej konstrukcji** – budynek posiadający:
  - a) ściany nośne wykonane z elementów drewnianych lub
  - b) pokrycie dachowe z drewnianych gontów, trzciny lub słomy;
- 10) **budynek mieszkalny w stadium budowy** – budynek mieszkalny nowowznoszony, przy czym przyjmuje się, że:

- a) rozpoczęcie budowy następuje z chwilą podjęcia prac przygotowawczych na terenie budowy, w szczególności wytyczenia geodezyjnego budynku w terenie, wykonania niwelacji terenu, zagospodarowania terenu budowy wraz z budową tymczasowych obiektów, wykonania przyłączy do sieci infrastruktury technicznej na potrzeby budowy,
  - b) zakończenie budowy następuje w momencie pierwszego zamieszkania;
- 11) **choroba zakaźna** – chorobę wywołaną zakażeniem drobnoustrojami, jadami wytwarzanymi przez drobnoustroje lub zaraziem pasożytami;
  - 12) **czynności życia prywatnego** – czynności dotyczące sfery prywatnej, nie związane z aktywnością zawodową i pozostające bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, pracą zarobkową, praktyczną nauką zawodu poza siedzibą szkoły; za czynności życia prywatnego nie uważa się wykonywania działalności gospodarczej, wolnego zawodu, pełnienia funkcji, w tym funkcji honorowych w związkach, zrzeszeniach, organizacjach społecznych lub politycznych oraz pracy w charakterze wolontariusza;
  - 13) **dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniami; w ramach ryzyka dewastacji PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za ubezpieczone mienie, które uległo zaborowi w celu jego przyswajania;
  - 14) **dodatkowe zabezpieczenie antywłamaniowe** –
    - a) alarm – elektroniczny system wizualno-dźwiękowy o działaniu lokalnym lub z powiadamianiem stałego adresata alarmu, tj. Ubezpieczonego bądź osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego jako odpowiedzialnej za odbiór sygnału alarmu i podjęcie działań interwencyjnych,
    - b) zamki w drzwiach zewnętrznych prowadzących do lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego posiadające atest potwierdzający ich zwiększoną odporność na włamanie,
    - c) drzwi antywłamaniowe posiadające atest potwierdzający ich zwiększoną odporność na włamanie,
    - d) zamontowane na oknach, drzwiach balkonowych, tarasowych lub innych częściach oszklonych, żaluzje posiadające atest potwierdzający ich zwiększoną odporność na włamanie lub kraty,
    - e) okna, przeszklone drzwi tarasowe lub balkonowe posiadające atest potwierdzający ich zwiększoną odporność na włamanie;
  - 15) **dokument osobisty** – imienny dokument identyfikujący Ubezpieczonego lub osobę bliską Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, tj.: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, legitymacja szkolna lub studencka;
  - 16) **dzieła sztuki** – posiadające wartość kolekcjonerską, zabytkową lub artystyczną, wymienione poniżej ruchomości domowe, ich części lub zespoły:
    - a) oryginalne dzieła plastyczne: obrazy, rzeźby lub grafiki, a także oryginalne dzieła rzemiosła artystycznego i sztuki użytkowej,
    - b) przedmioty zgromadzone i uporządkowane według koncepcji osób, które te kolekcje tworzyły,
    - c) numizmaty lub pamiątki historyczne,
    - d) urządzenia, środki transportu oraz maszyny i narzędzia świadczące o kulturze materialnej, charakterystyczne dla dawnych i nowych form gospodarki, dokumentujące poziom nauki i rozwoju cywilizacyjnego,
    - e) książki i materiały biblioteczne,
    - f) wytwory sztuki ludowej i rękodzieła,
    - g) przedmioty upamiętniające wydarzenia historyczne bądź działalności wybitnych osobistości lub instytucji, a także ich skatalogowane zbiory zgromadzone i uporządkowane według określonych kategorii;

- 17) **dym i sadza** – zawieszinę cząsteczek będącą bezpośrednim skutkiem:
- spalania, która nagle i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
  - ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;
- 18) **eksplozja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprężenia się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników warunkiem uznania szkody za spowodowaną eksplozją jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za spowodowane eksplozją uważa się też szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 19) **elementy zewnętrzne** – elementy wyposażenia znajdujące się na zewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy oraz trwale z nim związane, w szczególności:
- rynny i rury spustowe,
  - zabudowy balkonów lub tarasów,
  - balustrady,
  - parapety,
  - instalacja odgromowa,
  - markizy,
  - kolektory słoneczne (solary),
  - urządzenia stanowiące osprzęt instalacji, służące do prawidłowego funkcjonowania budynku lub lokalu mieszkalnego, np. pompa ciepła, domofon, video-domofon,
- z wyłączeniem zewnętrznych: anten telewizyjnych i radiowych, urządzeń klimatyzacyjnych i wentylacyjnych oraz elementów zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych;
- 20) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 21) **graffiti** – napisy, rysunki lub symbole zamieszczane w sposób niezgodny z przepisami prawa i wbrew woli Ubezpieczonego na elewacji, oknach, drzwiach zewnętrznych, dachach ubezpieczonych budynków lub elementach zewnętrznych, a także ich zabrudzenie farbą lub inną substancją barwiącą;
- 22) **huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
- 23) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s ustalanej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMGW”, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania, bądź w bezpośrednim sąsiedztwie;
- 24) **instalacja:**
- instalacja centralnego ogrzewania – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczenia ciepła za pomocą wody, pary wodnej lub powietrza do pomieszczeń,
  - instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy na złączach kablowych łączących wewnętrzną sieć elektryczną tego budynku z siecią zewnętrzną, albo w przypadku lokalu mieszkalnego w tablicy bezpiecznikowej a koniec w gniazdkach wtyczkowych, włącznikach i wypustach oświetleniowych,
- instalacja kanalizacyjna – system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych oraz wód opadowych,
  - instalacja wodna – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń służący do zaopatrywania w zimną i ciepłą wodę,
  - instalacja gazowa,
  - instalacja telefoniczna,
  - instalacja sieciowa,
  - instalacja antenowa z wyłączeniem zewnętrznych anten telewizyjnych i radiowych,
  - instalacja przeciwkradzieżowa,
  - instalacja przeciwpożarowa,
  - instalacja domofonu lub video-domofonu,
  - instalacja solarna,
  - instalacja drenażowa,
  - instalacja zraszająca,
  - instalacja oświetleniowa,
  - każda inna niż wymieniona w lit. a–o instalacja służąca do prawidłowej eksploatacji lub do używania zgodnie z przeznaczeniem lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy, a także posesji na której znajduje się ubezpieczony budynek;
- 25) **koszty nabycia produktów spożywczych, które uległy rozmrożeniu** – koszty poniesione w celu nabycia produktów spożywczych, które uległy rozmrożeniu, tj. utraciły przydatność do spożycia w wyniku podwyższenia się temperatury przechowywania w urządzeniu chłodniczym znajdującym się w miejscu ubezpieczenia w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym;
- 26) **koszty poszukiwania przyczyny zalania** – udokumentowane koszty materiałów i robocizny poniesione w celu:
- odnalezienia elementów instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, których uszkodzenie lub wada było bezpośrednią przyczyną zalania w lokalu mieszkalnym, budynku mieszkalnym lub budynku niemieszkalnym,
  - przywrócenia stanu sprzed powstania szkody, tj. usunięcia uszkodzeń lub wad w instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania lub jej wyposażeniu oraz naprawy stałych elementów zniszczonych lub uszkodzonych wskutek poszukiwania przyczyny zalania;
- 27) **koszty uprzątnięcia miejsca ubezpieczenia po zaistnieniu szkody** – udokumentowane: koszty usunięcia zanieczyszczeń, koszty wywozu elementów niezdatnych do użytku (odpadów) wraz z ich kosztami składowania lub utylizacji oraz koszty rozbiórki i demontażu elementów niezdatnych do użytku;
- 28) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z miejsca ubezpieczenia po usunięciu – przy użyciu siły lub narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady na tych zabezpieczeniach stanowiące dowód użycia siły lub narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego lokalu albo w wyniku rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności albo poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępu wobec osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);
- 29) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczenie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 30) **lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wielorodzinnym wyodrębnione pomieszczenie lub

- pomieszczenia służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem spółdzielczego prawa do lokalu oraz przynależne do tego lokalu:
- a) pomieszczenie gospodarcze,
  - b) pomieszczenie garażowe w budynku mieszkalnym wielorodzinnym lub miejsce postojowe w budynku mieszkalnym wielorodzinnym,
- wraz ze stałymi elementami i elementami zewnętrznymi;
- 31) **lokal zastępczy** – lokal lub pokój hotelowy, udostępniany przez PZU SA Ubezpieczonemu w celu zaspokojenia jego potrzeb mieszkaniowych, przy czym lokalizacja lokalu zastępczego nie musi odpowiadać lokalizacji miejsca ubezpieczenia, a jego powierzchnia, wykończenie lub wyposażenie nie musi odpowiadać parametrom technicznym i jakościowym miejsca ubezpieczenia;
  - 32) **miejsce ubezpieczenia** – w przypadku ubezpieczenia:
    - a) mienia – znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz wskazany w umowie ubezpieczenia:
      - ubezpieczony lokal mieszkalny, budynek mieszkalny, budynek niemieszkalny lub budynek mieszkalny w stadium budowy oraz posesja, na której znajduje się ten ubezpieczony budynek,
      - lokal mieszkalny (z wyłączeniem przynależnego do tego lokalu miejsca postojowego w budynku mieszkalnym wielorodzinnym), budynek mieszkalny, budynek niemieszkalny, wewnątrz którego znajdują się ubezpieczone ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia,
    - b) PZU Pomoc w domu – znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz wskazany w umowie ubezpieczenia lokal mieszkalny lub budynek mieszkalny będący w posiadaniu osoby fizycznej, na rachunek której zawarta została umowa ubezpieczenia, na podstawie tytułu prawnego;
  - 33) **mienie służbowe** – przenośny sprzęt elektroniczny lub telefony komórkowe przekazane przez pracodawcę Ubezpieczonemu lub osobie bliższej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, do używania na podstawie dokumentu nakładającego odpowiedzialność materialną na korzystającego z tego mienia;
  - 34) **mienie wypożyczone** – przedmioty znajdujące się czasowo w posiadaniu Ubezpieczonego lub osoby bliższej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, jeżeli zostały mu wypożyczone lub oddane do używania przez organizację sportową, społeczną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile wypożyczenie lub oddanie do używania zostało udokumentowane;
  - 35) **monitoring** – system antywłamaniowy wywołujący alarm w jednostce policji lub agencji ochrony mienia i zapewniający dojazd na miejsce zdarzenia w czasie nie dłuższym niż 15 minut od momentu odebrania zgłoszenia przez jednostkę policji lub agencję ochrony mienia;
  - 36) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
  - 37) **opad** – woda pochodząca z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodująca zalanie ubezpieczonego przedmiotu;
  - 38) **osoba bliska** – małżonka, konkubenta, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, pasierba, teścia, teściową, zięcia, synową, przysposobionego, przysposabiającego, pozostającego pod opieką lub przyjętego na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
  - 39) **osoba trzecia** – każdą osobę nie będącą Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
  - 40) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
  - 41) **papiery wartościowe** – czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe i inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówką;
  - 42) **porun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na ubezpieczony przedmiot, pozostawiające ślady tego zdarzenia;
  - 43) **pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie w budynku mieszkalnym jednorodzinnym albo pomieszczenie w budynku mieszkalnym wielorodzinnym przynależne do lokalu mieszkalnego – przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych;
  - 44) **pomieszczenie gospodarcze** – pomieszczenie w budynku mieszkalnym wielorodzinnym przynależne do lokalu mieszkalnego oraz przeznaczone do wyłącznego użytku Ubezpieczonego, np. piwnica, pralnia, suszarnia, strych; do pomieszczeń gospodarczych nie zalicza się zabudowanych korytarzy;
  - 45) **pomoc domowa** – każdą osobę (np. gosposię, ogrodnika, opiekunkę do dzieci, osobę sprawującą opiekę nad osobą niepełnosprawną, osobę sprawującą opiekę nad psem) wykonującą powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej zawartej z Ubezpieczonym lub z osobą bliską Ubezpieczonego, o której mowa w § 9;
  - 46) **posesja** – będąca w posiadaniu Ubezpieczonego, na podstawie tytułu prawnego, nieruchomość gruntową, na której znajduje się budynek mieszkalny, budynek niemieszkalny lub inne zabudowania;
  - 47) **powierzchnia użytkowa lokalu mieszkalnego** – powierzchnię wszystkich pomieszczeń znajdujących się w lokalu mieszkalnym, w szczególności pokoi, kuchni, przedpokoju, korytarzy, łazienek; za powierzchnię użytkową lokalu nie uważa się powierzchni balkonów, tarasów, loggii, antresoli oraz pomieszczeń gospodarczych, przy czym powierzchnię użytkową lokalu mieszkalnego ustala się w zależności od wysokości pomieszczenia: w przypadku wysokości powyżej 2,20 m – przyjmuje się 100% powierzchni, w przypadku wysokości od 1,40 m do 2,20 m – przyjmuje się 50% powierzchni, w przypadku wysokości poniżej 1,40 m – nie wlicza się tej powierzchni do powierzchni użytkowej lokalu;
  - 48) **powódź** – zalanie terenów wskutek:
    - a) podniesienia się poziomu wody w korytach płynących lub stojących,
    - b) spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
    - c) podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
  - 49) **praca zarobkowa** – każdą formę świadczenia pracy za wynagrodzeniem w ramach umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, a także w zakresie wykonywania działalności gospodarczej we własnym imieniu;
  - 50) **przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
  - 51) **psy agresywne** – rasy psów uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras;
  - 52) **PZU Pomoc** – jednostkę działającą na rzecz PZU SA, do której Ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić telefonicznie wypadek ubezpieczeniowy; PZU Pomoc działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
  - 53) **rabunek w miejscu ubezpieczenia** – zabór ubezpieczonego mienia w miejscu ubezpieczenia dokonany:
    - a) z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności,
    - b) przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego lub budynku niemieszkalnego, stanowiącego miejsce ubezpieczenia i zmusił ją do

- otworzenia tego budynku lub lokalu, w których znajdują się ubezpieczone ruchomości domowe i stałe elementy albo sam je otworzył kluczami zrobotowanymi,
- c) poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępem wobec przebywających w miejscu ubezpieczenia osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
- 54) **rabunek poza miejscem ubezpieczenia** – zabór ubezpieczonych ruchomości domowych poza miejscem ubezpieczenia dokonany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z zastosowaniem przemyocy fizycznej wobec Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, do nieprzytomności lub bezbronności;
- 55) **Regulamin** – właściwy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 56) **remont** – wykonanie robót budowlanych, instalacyjnych lub elektrycznych, wykraczających poza zakres bieżącej konserwacji, polegających na odtworzeniu stanu pierwotnego;
- 57) **ruchomości domowe** – mienie ruchome, w szczególności:
- meble, z wyłączeniem mebli wbudowanych lub zamontowanych na stałe,
  - sprzęt zmechanizowany, z wyłączeniem sprzętu zmechanizowanego przeznaczonego do zamontowania lub obudowania w meblach wbudowanych lub zamontowanych na stałe,
  - elementy dekoracji wnętrz nie zamontowane na stałe,
  - przedmioty ze srebra, złota lub platyny, monety lub biżuteria,
  - gotówka,
  - odzież i inne przedmioty osobistego użytku,
  - zapasy gospodarstwa domowego,
  - sprzęt audiowizualny (w tym również anteny telewizyjne i radiowe zainstalowane na zewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego i trwale z nim związane), komputery, fotograficzny, instrumenty muzyczne, aparaty telefoniczne,
  - sprzęt biurowy,
  - mienie służbowe,
  - mienie wypożyczone,
  - sprzęt turystyczny, ogrodniczy i sportowy,
  - wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, rowery,
  - części zamienne do samochodów, motocykli i motorowców oraz ich dodatkowe wyposażenie,
  - rośliny doniczkowe,
  - zwierzęta domowe;
- 58) **sporty wysokiego ryzyka** – sporty motorowe i motorowodne (sporty, których nie można uprawiać bez silnika stosowanego jako bezpośredni napęd lub jako siła pociągowa), lotnicze (szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo oraz ich odmiany), alpinizm, speleologia, wspinaczka skalna, rafting i jego odmiany, nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu, żeglarstwo morskie, surfing, kitesurfing, windsurfing, jazda na nartach lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki bungee, sporty walki oraz uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
- 59) **sprzęt AGD** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia kuchnie gazowe lub elektryczne, pralki, pralko-suszarki i elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarki-zamrażarki, zamrażarki lub zmywarki, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej;
- 60) **sprzęt biurowy** – sprzęt elektroniczny, tj. komputer stacjonarny wraz z monitorem, komputer przenośny, drukarka, skaner, telefon stacjonarny, faks oraz meble, który jest wykorzystywany do pracy zarobkowej wykonywanej przez Ubezpieczonego lub osobę bliską Ubezpieczonego, o której mowa w § 9;
- 61) **sprzęt PC** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia komputery stacjonarne wraz z monitorami lub komputery przenośne, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej;
- 62) **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, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy HI-FI, które nie są wykorzystywane do pracy zarobkowej;
- 63) **stałe elementy** – zamontowane na stałe lub wbudowane elementy wyposażenia wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy, w szczególności:
- meble wraz z zamontowanym w nich na stałe lub obudowanym tymi meblami sprzętem zmechanizowanym,
  - trwale związane z podłożem: wykładziny ścian, podłóg, schodów, sufitów lub słupów,
  - kominki,
  - schody wewnętrzne, antresole,
  - tyniki i powłoki malarskie,
  - podwieszane sufity,
  - wewnętrzne ścianki działowe dowolnej konstrukcji,
  - zamontowane na stałe: stolarkę okienną i drzwiową wraz z oszkleniami i zamknięciami,
  - kraty okienne, rolety antywłamaniowe, czujki, sygnalizatory i inne elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych,
  - instalacje,
  - urządzenia, wyposażenie lub oprzyrządowanie instalacji, np. umywalki, zlewy, wanny, kabiny prysznicowe, brodziki, piece, grzejniki, podgrzewacze wody, gniazda wtyczkowe, włączniki,
  - lustra wmontowane w ścianach;
- za stałe elementy uważa się także:
- elementy, o których mowa w lit. a–l, które nie zostały jeszcze wbudowane lub zamontowane, potwierdzone dowodem ich zakupu,
  - zewnętrzne urządzenia klimatyzacyjne i wentylacyjne, kraty okienne, rolety antywłamaniowe, czujki, sygnalizatory i inne elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych i przeciwpożarowych trwale związane z lokalem mieszkalnym, budynkiem mieszkalnym, budynkiem niemieszkalnym lub budynkiem mieszkalnym w stadium budowy;
- 64) **stopień zużycia technicznego** – miarę utraty wartości ubezpieczonego mienia, wynikającą z okresu jego eksploatacji, trwałości zastosowanych materiałów, jakości wykonanych robót budowlanych, instalacyjnych lub elektrycznych, sposobu użytkowania oraz prowadzonej gospodarki remontowej;
- 65) **suma gwarancyjna** – w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej określona w umowie ubezpieczenia kwotę stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU SA;
- 66) **suma ubezpieczenia** – w ubezpieczeniu mienia określona w umowie ubezpieczenia kwotę stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU SA; jeżeli umowa ubezpieczenia przewiduje limit odpowiedzialności PZU SA z tytułu określonych szkód objętych ochroną ubezpieczeniową, wówczas górną granicę odpowiedzialności za daną szkodę stanowi ustalony limit;
- 67) **szkoda** – w ubezpieczeniu:
- mienia – szkodę rzeczową,
  - odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – szkodę rzeczową lub szkodę na osobie;
- 68) **szkoda całkowita** – naruszenie bądź zniszczenie elementów konstrukcyjnych budynku mieszkalnego, w którym znajduje

- się ubezpieczony lokal mieszkalny w stopniu uniemożliwiającym dalsze zamieszkiwanie tego lokalu bez zagrożenia dla życia lub zdrowia lokatorów i nie dające się naprawić albo powodujące unicestwienie lokalu mieszkalnego;
- 69) **szkoda na osobie** – w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym szkodę powstałą wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 70) **szkoda rzeczowa** – szkodę powstałą wskutek utraty, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy; w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym szkoda rzeczowa obejmuje także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
- 71) **śnieg i lód** – naturalny opad w postaci śniegu lub lodu oddziaływający swoim ciężarem bezpośrednio na ubezpieczony przedmiot albo mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem jego ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na ubezpieczony przedmiot – powodując uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego przedmiotu;
- 72) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 73) **Ubezpieczający** – osobę fizyczną, która zawarła umowę ubezpieczenia;
- 74) **Ubezpieczony**:
- w ubezpieczeniu mienia i odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – osobę fizyczną, na rachunek której zawarta została umowa ubezpieczenia,
  - w ubezpieczeniu PZU Pomoc w domu – osobę fizyczną, na rachunek której zawarta została umowa ubezpieczenia oraz jej osoby bliskie pozostające z nią we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 75) **uderzenie pojazdu** – bezpośrednie uderzenie w ubezpieczone mienie pojazdu mechanicznego lub szynowego, jego części lub przewożonego w nim ładunku;
- 76) **unicestwienie** – całkowite zniszczenie lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy, w takim stopniu, że nie jest możliwa ich naprawa albo odbudowa, a odtworzenie przedmiotu tego samego rodzaju wymaga usunięcia pozostałości i wzniesienia nowego lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy;
- 77) **upadek statku powietrznego** – katastrofę albo przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 78) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na ubezpieczony przedmiot; przez maszty należy rozumieć również słupy energetyczne, kominy lub latarnie;
- 79) **uprawniony z umowy ubezpieczenia** – osobę uprawnioną do świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia nie będącą Ubezpieczonym;
- 80) **wartość w stadium budowy** – wartość nową budynku na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, powiększoną o koszty robót budowlanych, instalacyjnych lub elektrycznych, planowanych do wykonania w okresie ubezpieczenia;
- 81) **wartość nowa** – wartość odpowiadająca kosztom przywrócenia ubezpieczonego mienia do stanu nowego, lecz nie ulepszonego:
- dla lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy – wartość odpowiadającą kosztom naprawy lub odbudowy określoną zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych stosowanych w budownictwie z uwzględnieniem dotychczasowej konstrukcji, wymiarów i standardu wykończenia, przy zastosowaniu takich samych lub najbardziej zbliżonych materiałów;
  - dla stałych elementów – wartość odpowiadającą kosztom naprawy lub odbudowy określoną zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych stosowanych w budownictwie z uwzględnieniem dotychczasowej konstrukcji, wymiarów i standardu wykończenia, przy zastosowaniu takich samych lub najbardziej zbliżonych materiałów, lub nabycia (wytworzenia) nowego przedmiotu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki przy uwzględnieniu średnich cen obowiązujących na danym terenie oraz kosztów montażu;
  - dla ruchomości domowych – wartość odpowiadającą kosztom naprawy lub nabycia (wytworzenia) nowego przedmiotu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki przy uwzględnieniu średnich cen obowiązujących na danym terenie oraz kosztów montażu;
- 82) **wartość rynkowa lokalu mieszkalnego** – wartość odpowiadająca iloczynowi powierzchni użytkowej lokalu mieszkalnego i średniej ceny rynkowej 1 m<sup>2</sup> w danej miejscowości lub dzielnicy miasta w odniesieniu do lokalu mieszkalnego o podobnych parametrach, standardzie wykończenia i porównywalnym stanie technicznym;
- 83) **wartość rzeczywiستا** – wartość nową pomniejszoną o stopień zużycia technicznego;
- 84) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Ubezpieczającego drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, a następnie utwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia;
- 85) **wyuczynowe uprawianie sportu** – formę aktywności fizycznej polegającą na uprawianiu dyscyplin sportowych w celu uzyskania w drodze rywalizacji maksymalnych wyników sportowych przez osoby będące członkami klubów, związków lub organizacji sportowych;
- 86) **wypadek ubezpieczeniowy** –
- w ubezpieczeniu mienia – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, określone w §§ 6–8, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia,
  - w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – działanie lub zaniechanie, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia,
  - w ubezpieczeniu PZU Pomoc w domu – awarię drzwi zewnętrznych, awarię instalacji, zdarzenie losowe, o którym mowa w § 6 pkt 1, przepięcie, dewastację, kradzież z włamaniem, nagłe pojawienie się w miejscu ubezpieczenia karaluchów, prusaków, myszy lub szczurów, awarię sprzętu RTV, AGD lub PC;
- 87) **zakażenie** – wnikięcie do organizmu i rozwój w nim żywego, biologicznego czynnika chorobotwórczego;
- 88) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych płynów z instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania znajdującej się wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy bądź poza nimi,
  - cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy bądź poza nimi,

- c) zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych, uszkodzonego akwarium lub łózka wodnego, znajdujących się wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy,
  - d) niemyślnym pozostawieniu otwartych klawirów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy bądź poza nimi,
  - e) zalaniu wodą lub innym płynem pochodzącym spoza miejsca ubezpieczenia przez osoby trzecie;
- 89) **zamek mechaniczno-elektroniczny** – zamek, którego uruchamianie następuje przy zastosowaniu systemu elektronicznego;
- 90) **zamek wielopunktowy** – zamek powodujący ryglowanie skrzydła drzwi w ościeżnicy w kilku odległych od siebie miejscach;
- 91) **zamek wielozastawkowy** – zamek posiadający przynajmniej dwie ruchome zastawki służące do blokowania zasuwki zamka; ilość zastawek w zamku można ustalić na podstawie naciąg profilowanych w kluczu;
- 92) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zawalenia się naturalnych, podziemnych, pustych przestrzeni w gruncie;
- 93) **zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie lub ryby akwariowe, z wyłączeniem trzymany w celach hodowlanych lub handlowych.

## ROZDZIAŁ 3 UBEZPIECZENIE MIENIA PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Z zastrzeżeniem ust. 2–6, § 4 i § 9, przedmiot ubezpieczenia mienia mogą stanowić:
- 1) znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i będący przedmiotem prawa własności (współwłasności) Ubezpieczonego albo przysługującego Ubezpieczonemu spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu albo prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej:
    - a) lokal mieszkalny,
    - b) budynek mieszkalny,
    - c) budynek niemieszkalny,
    - d) budynek mieszkalny w stadium budowy;
  - 2) znajdujące się w miejscu ubezpieczenia i będące przedmiotem prawa własności (współwłasności) Ubezpieczonego albo będące w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia.
2. Będący przedmiotem ubezpieczenia mienia lokal mieszkalny, budynek mieszkalny lub budynek niemieszkalny musi spełniać łącznie następujące warunki:
- 1) ściany, podłogi, stropy i dachy muszą być tak zamocowane i osadzone, że nie jest możliwe ich zdemontowanie, bez równoczesnego uszkodzenia lub zniszczenia tych elementów;
  - 2) otwory w ścianach, stropach, podłogach i dachach muszą być zamknięte w taki sposób, że nie jest możliwy dostęp do wnętrza osób trzecich bez użycia siły lub narzędzi;
  - 3) okna, drzwi balkonowe i tarasowe muszą być tak umocowane, osadzone i zamknięte, że ich wyłamanie lub wyważenie nie jest możliwe bez pozostawienia śladów stanowiących dowód użycia siły lub narzędzi;
  - 4) drzwi zewnętrzne do lokalu mieszkalnego i budynku mieszkalnego muszą być zamknięte na co najmniej jeden zamek;
  - 5) drzwi zewnętrzne do budynku niemieszkalnego muszą być zamknięte na co najmniej jeden zamek lub kłódkę.
3. Przedmiotem ubezpieczenia mogą być także lokale mieszkalne lub budynki mieszkalne, w których części prowadzona jest, przez Ubezpieczonego lub osobę bliską Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, działalność gospodarcza.
4. Budynek niemieszkalny może być ubezpieczony wyłącznie w przypadku jednoczesnego zawarcia umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia budynku niemieszkalnego i co najmniej jednego z przedmiotów ubezpieczenia wymienionych w ust. 1 pkt 1 lit. a, b, d i pkt 2.
5. W ramach ubezpieczenia budynku mieszkalnego w stadium budowy ochroną ubezpieczeniową objęte są również składowane na terenie posesji, na której znajduje się ten ubezpieczony budynek, materiały budowlane, instalacyjne lub elektryczne przeznaczone do wbudowania lub zamontowania, potwierdzone dowodem ich zakupu.
6. Ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia mogą stanowić przedmiot ubezpieczenia, jeżeli Ubezpieczony ma stałe miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 4

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące ruchomości domowe:
- 1) karty płatnicze;
  - 2) papiery wartościowe;
  - 3) bilety komunikacji miejskiej, karty do telefonów, karty uprawniające do korzystania z usług;
  - 4) dokumenty, z wyłączeniem dokumentów osobistych;
  - 5) dzieła sztuki;
  - 6) rękopisy;
  - 7) trofea myśliwskie;
  - 8) metale szlachetne w złomie lub sztabach;
  - 9) nie stanowiące wyrobu użytkowego: kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, szlachetne substancje organiczne;
  - 10) przedmioty zgromadzone w ilościach wskazujących na ich handlowe przeznaczenie;
  - 11) przedmioty służące do prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem sprzętu biurowego;
  - 12) dane, programy i dokumenty przechowywane w jednostkach centralnych komputerów lub wymiennych nośnikach danych;
  - 13) rośliny doniczkowe utrzymywane w celach hodowlanych lub handlowych;
  - 14) zwierzęta inne niż zwierzęta domowe;
  - 15) pojazdy silnikowe, motorowery, przyczepy i naczepy w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym, statki powietrzne, jednostki pływające inne niż łodzie wiosłowe, kajaki wodne, rowery wodne, pontony;
  - 16) paliwa w stanie ciekłym, gazowym lub stałym.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
- 1) przedmioty ze srebra, złota lub platyny, monety, biżuteria, gotówka, jeżeli:
    - a) Ubezpieczony nie mieszka na stałe w lokalu mieszkalnym lub budynku mieszkalnym, w którym znajdują się ubezpieczone ruchomości domowe lub oddaje go do użytkowania osobie trzeciej,
    - b) do ich zaginięcia doszło w czasie akcji ratowniczej, nieobecność Ubezpieczonego i osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, w lokalu mieszkalnym lub budynku mieszkalnym trwała dłużej niż 3 miesiące;

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 6

W ubezpieczeniu lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego lub budynku niemieszkalnego PZU SA odpowiada za szkody powstałe w następnym:

- 1) następujących zdarzeń losowych:
  - a) ognia,
  - b) piorunu,
  - c) eksplozji,
  - d) upadku statku powietrznego,
  - e) dymu i sadzy,
  - f) opadu,
  - g) powodzi,
  - h) śniegu i lodu,
  - i) gradu,
  - j) huraganu,
  - k) zalania,
  - l) osuwania się ziemi,
  - m) zapadania się ziemi,
  - n) lawiny,
  - o) uderzenia pojazdu,
  - p) upadku drzew lub masztów,
  - q) trzęsienia ziemi,
  - r) hukku ponaddwukowego;
- 2) przepięcia;
- 3) dewastacji;
- 4) akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym objętym ochroną ubezpieczeniową.

### § 7

W ubezpieczeniu budynku mieszkalnego w stadium budowy oraz materiałów, o których mowa w § 3 ust. 5, PZU SA odpowiada za szkody powstałe w następnym:

- 1) zdarzeń losowych wymienionych w § 6 pkt 1;
- 2) przepięcia;
- 3) akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym objętym ochroną ubezpieczeniową.

### § 8

1. W przypadku ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia, ubezpieczeniem objęte są jednocześnie ruchomości domowe i stałe elementy stanowiące samodzielny przedmiot ubezpieczenia.
2. W ubezpieczeniu ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia PZU SA odpowiada za szkody powstałe w następnym:
  - 1) zdarzeń losowych wymienionych w § 6 pkt 1;
  - 2) kradzieży z włamaniem;
  - 3) rabunku w miejscu ubezpieczenia;
  - 4) rabunku poza miejscem ubezpieczenia;
  - 5) przepięcia;
  - 6) dewastacji;
  - 7) akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym objętym ochroną ubezpieczeniową.

### § 9

W ubezpieczeniu ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia PZU SA odpowiada również za szkody w ruchomościach domowych lub stałych elementach będących przedmiotem prawa własności (współwłasności) osób bliskich Ubezpieczonemu pozostających z nim we wspólnym gospodarstwie domowym albo będących w ich posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego. Odpowiedzialność PZU SA w tym zakresie ograniczona jest do szkód w ruchomościach domowych lub stałych elementach znajdujących się w miejscu ubezpieczenia, a w odniesieniu do rabunku znajdujących się

- 2) znajdujące się na balkonie, tarasie, w pomieszczeniu gospodarczym, w pomieszczeniu garażowym znajdującym się w budynku mieszkalnym wielorodzinnym lub w budynku niemieszkalnym następujące ruchomości domowe: sprzęt zmechanizowany, audiowizualny (z wyłączeniem anten telewizyjnych i radiowych zainstalowanych na zewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego i trwale z nim związanych), komputerowy, fotograficzny, instrumenty muzyczne, aparaty telefoniczne, sprzęt biurowy, mienie służbowe, mienie wypożyczone, przedmioty ze srebra, złota lub platyny, monety, biżuteria, gotówka.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
  - 1) lokale mieszkalne lub budynki mieszkalne, w których prowadzona jest działalność gospodarcza przez osobę inną niż Ubezpieczony lub osoba bliska Ubezpieczonemu, o której mowa w § 9;
  - 2) przeznaczone do rozbiórki budynki mieszkalne lub budynki niemieszkalne, a także lokale mieszkalne znajdujące się w budynkach mieszkalnych wielorodzinnych przeznaczonych do rozbiórki.

## ZWROT KOSZTÓW

### § 5

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego PZU SA pokrywa poniesione przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osobę bliską Ubezpieczonemu, o której mowa w § 9, koszty:
  - 1) nabycia produktów spożywczych, które uległy rozmrożeniu – wyłącznie w zakresie ubezpieczenia obejmującego ruchomości domowe;
  - 2) poszukiwania przyczyny zalania – wyłącznie w zakresie ubezpieczenia obejmującego stałe elementy; koszty te pokrywane są także w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego objętego ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym;
  - 3) uprzątnięcia miejsca ubezpieczenia po zaistnieniu szkody.
2. PZU SA zwraca koszty, o których mowa:
  - 1) w ust. 1 pkt 1 – w granicach sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia dla ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia, nie więcej niż 300 zł na każdy wypadek ubezpieczeniowy;
  - 2) w ust. 1 pkt 2 – w granicach sum ubezpieczenia określonych w umowie ubezpieczenia dla lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego lub ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia;
  - 3) w ust. 1 pkt 3 – w granicach sum ubezpieczenia określonych w umowie ubezpieczenia dla poszczególnych utraconych, zniszczonych lub uszkodzonych wskutek wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczonych przedmiotów, nie więcej jednak niż do wysokości limitów określonych w ust. 3-4.
3. W odniesieniu do ubezpieczonego lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego, budynku mieszkalnego w stadium budowy oraz stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia koszty, o których mowa w ust. 1 pkt 3, nie mogą przewyższyć 5% sumy ubezpieczenia.
4. W przypadku gdy koszty, o których mowa w ust. 1 pkt 3, dotyczą mienia ubezpieczonego i nieubezpieczonego i jednocześnie nie jest możliwe ich przyporządkowanie do danej części mienia, PZU SA pokrywa poniesione koszty w takiej proporcji, w jakiej pozostaje wartość mienia ubezpieczonego do łącznej wartości mienia ubezpieczonego i nieubezpieczonego. Jeżeli ustalenie proporcji nie jest możliwe, PZU SA pokrywa 50% poniesionych kosztów.



także poza miejscem ubezpieczenia (rabunek poza miejscem ubezpieczenia).

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 10

PZU SA nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:

- 1) błędów konstrukcyjnych zaistniałych na etapie projektu lub wykonawstwa, jeżeli budynek został wzniesiony bez projektu wykonanego przez uprawnionego specjalistę lub wybudowany niezgodnie z projektem i miało to wpływ na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
- 2) prowadzenia prac budowlanych bez ich zgłoszenia odpowiedniemu organowi, bez uzyskania pozwolenia lub bez projektu, o ile takie zgłoszenie, pozwolenie lub projekt są wymagane przepisami prawa, chyba że brak zgłoszenia, brak pozwolenia lub brak projektu nie miały wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
- 3) niewykonania określonych przepisami prawa przeglądów technicznych lub kontroli okresowych lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku mieszkalnego w stadium budowy, budynku niemieszkalnego, jeżeli obowiązek ich wykonywania spoczywał na Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym, chyba że niedopełnienie tych obowiązków nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
- 4) systematycznego zawilgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności instalacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń oraz kondensacji wilgoci zawartej w powietrzu na powierzchni rur lub ścian;
- 5) przenikania wód podziemnych, chyba że przenikanie to nastąpiło wskutek powodzi;
- 6) pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
- 7) przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych, budynków niemieszkalnych lub budynków mieszkalnych w stadium budowy;
- 8) zalania wskutek opadu:
  - a) poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego,
  - b) poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy lub okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego,
  - c) ruchomości domowych znajdujących się na balkonach lub tarasach, z wyłączeniem anten telewizyjnych i radiowych zainstalowanych na zewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego i trwale z nim związanych;
- 9) zapadania się ziemi powstałego w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi;
- 10) pokrycia ubezpieczonego mienia graffiti;
- 11) zabrudzenia lub odbarwienia tynków zewnętrznych lub elewacji na skutek zalania lub opadu;
- 12) upadek drzewa w wyniku jego wycięcia lub przycinania przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osobą bliską

- 13) Ubezpieczonego, o której mowa w § 9 bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa; upadku masztu spowodowanego jego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby bliskiej Ubezpieczonego, o której mowa w § 9, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
- 14) kradzieży z włamaniem, jeżeli z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego w chwili zajścia wypadku ubezpieczeniowego lokal mieszkalny, budynek mieszkalny, pomieszczenie gospodarce, budynek niemieszkalny, pomieszczenie garażowe, balkon lub taras nie spełniał wymogów dotyczących zabezpieczenia ubezpieczonego mienia określonych w § 15, które były wymagane dla zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego i, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 11

Sumę ubezpieczenia ustala Ubezpieczający odrębnie dla poszczególnych rodzajów mienia.

### § 12

1. Suma ubezpieczenia może być określona:
  - 1) dla budynku mieszkalnego lub budynku niemieszkalnego:
    - a) murowanego, którego wiek nie przekracza 40 lat lub budynku o konstrukcji palnej, którego wiek nie przekracza 20 lat – w wartości nowej,
    - b) pozostałych – w wartości rzeczywistej;
  - 2) dla budynku mieszkalnego w stadium budowy – w wartości w stadium budowy;
  - 3) dla lokalu mieszkalnego – w wartości rynkowej lokalu mieszkalnego.
2. Suma ubezpieczenia nie może być niższa od wartości ubezpieczonego mienia ustalonej zgodnie z ust. 1.
3. Suma ubezpieczenia dla ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia określana jest w wartości nowej.

### § 13

1. Ubezpieczający ustala jedną sumę ubezpieczenia dla ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia.
2. W granicach sumy ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1, ustanawia się następujące limity odpowiedzialności PZU SA:
  - 1) z tytułu szkód w stałych elementach stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia – w wysokości 70% sumy ubezpieczenia;
  - 2) z tytułu szkód w sprzęcie audiowizualnym (w tym również w antenach telewizyjnych i radiowych zainstalowanych na zewnątrz lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego i trwale z nim związanych), komputerowym, fotograficznym, w instrumentach muzycznych lub aparatach telefonycznych – w wysokości 70% sumy ubezpieczenia;
  - 3) z tytułu szkód w przedmiotach ze srebra, złota lub platyny, monetach lub biżuterii – w wysokości 40% sumy ubezpieczenia, nie więcej jednak niż 20.000 zł;
  - 4) z tytułu szkód w gotówce – w wysokości 5% sumy ubezpieczenia, nie więcej jednak niż 5.000 zł;
  - 5) z tytułu szkód w mieniu wypożyczonym – w wysokości 20% sumy ubezpieczenia;

- 6) z tytułu szkód w mieniu służbowym – w wysokości 20% sumy ubezpieczenia;
  - 7) z tytułu szkód w sprzęcie biurowym – w wysokości 40% sumy ubezpieczenia;
  - 8) z tytułu szkód w ruchomościach domowych lub stałych elementach stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia znajdujących się w pomieszczeniu gospodarczym, w pomieszczeniu garażowym znajdującym się w budynku mieszkalnym wielorodzinnym lub w budynku niemieszkalnym – w wysokości 10% sumy ubezpieczenia.
- 3. Górną granicę odpowiedzialności PZU SA za szkody powstałe z tytułu rabunku poza miejscem ubezpieczenia stanowi:**
- 1) w ruchomościach domowych – kwota odpowiadająca 10% sumy ubezpieczenia ustalonej zgodnie z ust. 1, nie więcej jednak niż 10.000 zł;
  - 2) w przedmiotach ze srebra, złota lub platyny, monetach lub biżuterii – kwota odpowiadająca 5% sumy ubezpieczenia ustalonej zgodnie z ust. 1, nie więcej jednak niż 1.000 zł;
  - 3) w gotówce – kwota odpowiadająca 5% sumy ubezpieczenia ustalonej zgodnie z ust. 1, nie więcej jednak niż 1.000 zł.
- 4. Jeśli dany przedmiot kwalifikuje się do więcej niż jednej grupy, spośród wymienionych w ust. 2–3, górną granicę odpowiedzialności PZU SA jest najniższy limit spośród limitów wymienionych w ust. 2–3.**

#### § 14

- 1.** Po wypłacie odszkodowania lub kosztów wymienionych w § 5 oraz w § 44 ust. 3 suma ubezpieczenia:
- 1) w przypadku ubezpieczenia lokali mieszkalnych, budynków mieszkalnych, budynków niemieszkalnych, budynków mieszkalnych w stadium budowy – nie ulega pomniejszeniu o wypłaconą kwotę;
  - 2) w przypadku ubezpieczenia ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia – ulega pomniejszeniu o wypłaconą kwotę.
- 2.** W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Ubezpieczający nie może uzupełnić sumy ubezpieczenia.

### WYMOGI W ZAKRESIE ZABEZPIECZEŃ PRZECIWKRADZIEŻOWYCH

#### § 15

- 1.** Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, oprócz wymagań określonych w § 3 ust. 2 – w przypadku ubezpieczenia ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia – lokal mieszkalny, budynek mieszkalny, pomieszczenie gospodarcze, budynek niemieszkalny lub pomieszczenie garażowe muszą spełniać łącznie następujące warunki:
- 1) wszystkie drzwi zewnętrzne, nie będące drzwiami balkonowymi lub tarasowymi, prowadzące do lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego muszą być zamknięte co najmniej na dwa zamki wielozastawkowe lub na jeden zamek wielopunktowy, bądź na zamek mechaniczno-elektroniczny;
  - 2) osłkone drzwi zewnętrzne, nie będące drzwiami balkonowymi lub tarasowymi, prowadzące do lokalu mieszkalnego lub budynku mieszkalnego nie mogą być wyposażone w zamki, które można otworzyć bez użycia klucza przez otwór wybity w szybie;
  - 3) ściany, podłogi, stropy lub dachy nie mogą zawierać elementów wykonanych z materiałów nietrwałych, w tym siatki;
  - 4) wszelkie otwory w ścianach, stropach, podłogach lub dachach muszą być zabezpieczone w taki sposób, że nie jest możliwe wydobycie przedmiotów z wnętrza bez użycia narzędzi lub siły,
- 5) klucze lub inne urządzenia przeznaczone do otwierania zamków muszą znajdować się w wyłącznym posiadaniu osoby uprawnionej do ich przechowywania;
  - 6) ponadto pomieszczenie gospodarcze musi być zabezpieczone w sposób określony w pkt 1–5 z zastrzeżeniem, że drzwi zewnętrzne do tego pomieszczenia mogą być zamknięte co najmniej na jeden zamek wielozastawkowy lub klódkę wielozastawkową;
  - 7) ponadto pomieszczenie garażowe lub budynek niemieszkalny musi być zabezpieczony w sposób określony w pkt 1–5 z zastrzeżeniem, że drzwi zewnętrzne lub bramy prowadzące do tego pomieszczenia lub budynku mogą być zamknięte co najmniej na jeden zamek wielozastawkowy lub klódkę wielozastawkową; za równorzędne zamknięcie drzwi lub bramy do pomieszczenia garażowego lub budynku niemieszkalnego uznaje się także elektroniczny system zamykania drzwi lub bramy.
- 2.** W przypadku ubezpieczenia ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia znajdujących się na balkonie lub tarasie, muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
- 1) balkon lub taras został zabudowany w taki sposób, że nie pozostały otwory umożliwiające wydobycie znajdujących się na nim przedmiotów bez użycia siły lub narzędzi;
  - 2) okna lub tafle szkła, którymi został zabudowany balkon lub taras, znajdują się w należyłym stanie technicznym oraz są umocowane, osadzone i zamknięte w taki sposób, że wyłamanie ich lub wyważenie nie jest możliwe bez pozostawienia śladów stanowiących dowód użycia siły lub narzędzi.
- 3.** PZU SA na podstawie oceny ryzyka może określić indywidualne warunki w zakresie zabezpieczenia ubezpieczonego mienia.

### USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

#### § 16

- 1.** Wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej szkody, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w umowie ubezpieczenia, z uwzględnieniem limitów odpowiedzialności PZU SA, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 i 3 oraz § 13, z zastosowaniem następujących zasad:
- 1) dla lokalu mieszkalnego:
    - a) w razie szkody całkowitej – w wartości rynkowej lokalu mieszkalnego,
    - b) w razie innego rodzaju szkód – w wartości nowej;
  - 2) dla budynku mieszkalnego lub dla budynku niemieszkalnego:
    - a) ubezpieczonego w wartości nowej – w wartości nowej,
    - b) ubezpieczonego w wartości rzeczywistej – w wartości rzeczywistej;
  - 3) dla budynku mieszkalnego w stadium budowy – w wartości nowej;
  - 4) dla ruchomości domowych i dla stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia – w wartości nowej.
- 2.** W przypadku ubezpieczenia lokalu mieszkalnego odszkodowanie przysługuje również z tytułu szkód w elementach wspólnych budynku mieszkalnego wielorodzinnego, w którym znajduje się ten lokal, proporcjonalnie do udziału ubezpieczonego lokalu mieszkalnego w częściach wspólnych nieruchomości.

#### § 17

- 1.** Z zastrzeżeniem ust. 4, wysokość odszkodowania dla lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieszkalnego, budynku mieszkalnego w stadium budowy lub stałych elementów, ustala się na podstawie kosztorysu sporządzonego przez PZU SA:

- 1) w eksperckim systemie kosztorysowania robót i obiektów budowlanych lub
  - 2) w oparciu o cenniki budowlane stosowane przez PZU SA, opracowane przez podmioty wyspecjalizowane w zakresie budownictwa.
- 2.** Z zastrzeżeniem ust. 4, w porozumieniu z Ubezpieczonym wysokość odszkodowania może zostać ustalona na podstawie:
- 1) rachunków za odbudowę lub naprawę ubezpieczonego mienia, potwierdzonych:
    - a) kosztorysem powykonawczym sporządzonym przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy, zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych stosowanych w budownictwie, uwzględniającym dotychczasową konstrukcję i wymiary mienia oraz standard wykończenia, przy zastosowaniu takich samych lub najbardziej zbliżonych materiałów lub
    - b) specyfikacją zakresu wykonanych robót sporządzoną przez podmiot dokonujący odbudowy lub naprawy – w przypadku szkody, której wysokość przed uwzględnieniem zużycia technicznego nie przekracza kwoty 10.000 zł lub
  - 2) kosztorysu odbudowy lub naprawy dokonanej systemem gospodarczym sporządzonym zgodnie z zasadami kalkulacji i ustalania cen robót budowlanych, elektrycznych i instalacyjnych stosowanych w budownictwie, uwzględniającym dotychczasową konstrukcję i wymiary mienia oraz standard wykończenia, przy zastosowaniu takich samych lub najbardziej zbliżonych materiałów.
- 3.** Rachunki lub kosztorysy, o których mowa w ust. 2, PZU SA weryfikuje w zakresie zgodności ze stanem faktycznym: wysokości poniesionych kosztów, dotychczasowych wymiarów ubezpieczonego mienia, zakresu robót i użytych materiałów.
- 4.** W przypadku szkody całkowitej w lokalu mieszkalnym wysokość odszkodowania jest ustalana według ceny 1 m<sup>2</sup> powierzchni użytkowej lokalu mieszkalnego.
- 5.** PZU SA na żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego udostępnia, w sposób uzgodniony z Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym, ekspercki system kosztorysowania robót i obiektów budowlanych lub cenniki budowlane, o których mowa w ust. 1.

### § 18

- 1.** Z zastrzeżeniem ust. 5, wysokość odszkodowania dla ruchomości domowych lub stałych elementów ustala się:
- 1) w przypadku całkowitego zniszczenia lub utraty ubezpieczonego przedmiotu – w wysokości odpowiadającej średniej wartości mienia tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki przy uwzględnieniu średnich cen obowiązujących na danym terenie oraz kosztów jego montażu;
  - 2) w przypadku uszkodzenia ubezpieczonego przedmiotu – w wysokości kosztów naprawy, tj. odpowiednio do zakresu uszkodzeń spowodowanych wypadkiem ubezpieczeniowym według średnich cen zakładów usługowych albo na podstawie rachunku lub kosztorysu powykonawczego wraz ze specyfikacją wykonanych robót, albo w wysokości określonej w porozumieniu z Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym procentowego ubytku wartości uszkodzonego przedmiotu.
- 2.** Przedłożone rachunki lub kosztorysy powykonawcze wraz ze specyfikacją wykonanych robót, o których mowa w ust. 1, PZU SA weryfikuje w zakresie zgodności ze stanem faktycznym: wysokości poniesionych kosztów, dotychczasowych wymiarów ubezpieczonego mienia, zakresu robót i użytych materiałów.
- 3.** W odniesieniu do kosztów naprawy powłok ścian, podłóg, sufitów i schodów takich jak: powłoki malarskie, lakiernicze znajdujące się wewnątrz lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego,

- budynku niemieszkalnego lub budynku mieszkalnego w stadium budowy, nie uwzględnia się stopnia zużycia technicznego.
- 4.** Przy ustalaniu wysokości odszkodowania dla ruchomości domowych stanowiących komplet lub tworzących jedną całość uwzględnia się ubytek wartości, jakiemu uległa całość lub komplet pod warunkiem, że nie ma możliwości rekonstrukcji całości lub kompletu przez zakup, dorobienie lub uzupełnienie utraczonych elementów.
- 5.** W przypadku następujących rodzajów ruchomości domowych wysokość odszkodowania ustala się:
- 1) dla gotówki – według ich nominalnej wartości; pieniądza stanowiące walutę obcą przelicza się na złote polskie według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania;
  - 2) dla monet – według wartości złomu, chyba że monety te stanowią prawny środek płatniczy, a ich nominalna wartość jest wyższa od wartości złomu; wysokość odszkodowania ustala się wówczas według wartości nominalnej tych monet; monety stanowiące walutę obcą przelicza się na złote polskie według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania;
  - 3) dla przedmiotów ze srebra, złota lub platyny lub biżuterii – według kosztów naprawy lub wytworzenia lub nabycia nowego przedmiotu tego samego lub podobnego rodzaju;
  - 4) dla dokumentów osobistych – według kosztów odtworzenia duplikatów lub uzyskania nowych dokumentów;
  - 5) dla kluczy do drzwi zewnętrznych prowadzących do miejsca ubezpieczenia – według kosztów odtworzenia kompletu kluczy łącznie z kosztami wymiany zamków;
  - 6) dla zwierząt domowych – w przeciętnej wartości zwierzęcia tej samej rasy i tego samego gatunku, ustalonej na podstawie cen występujących w handlu w dniu ustalenia odszkodowania, powiększonej o ewentualne koszty uspieńczenia z konieczności;
  - 7) dla roślin doniczkowych – w przeciętnej wartości rośliny doniczkowej tego samego gatunku i odmiany oraz takiej samej lub podobnej wielkości, ustalonej na podstawie cen występujących w handlu w dniu ustalenia odszkodowania.

### § 19

- 1.** Przy ustalaniu wysokości odszkodowania:
- 1) uwzględnia się wartość pozostałości po uszkodzonym lub zniszczonym ubezpieczonym mieniu;
  - 2) nie uwzględnia się:
    - a) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, artystycznej, zabytkowej lub pamiątkowej ubezpieczonego mienia,
    - b) kosztów wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą, z zastrzeżeniem § 18 ust. 4.
- 2.** Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie cen z dnia jego ustalenia, za wyjątkiem szkód udokumentowanych rachunkiem za odbudowę lub naprawę, kosztorysem powykonawczym lub kosztorysem odbudowy lub naprawy dokonanej systemem gospodarczym.

## ROZDZIAŁ 4 UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 20

- 1.** Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym

wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest on zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej, z zastrzeżeniem ust. 2.

**2.** Odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego związana z posiadaniem lokalu lub budynku – może dotyczyć tylko posiadane przez Ubezpieczonego na podstawie tytułu prawnego i znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:

- 1) lokalu mieszkalnego albo budynku mieszkalnego wskazanego w umowie ubezpieczenia jako miejsce ubezpieczenia;
- 2) budynków mieszkalnych, budynków niemieskalnych i budynków mieszkalnych w stadium budowy, o ile położone są na posesji, na której znajduje się budynek mieszkalny, o którym mowa w pkt 1.

Ochroną ubezpieczeniową objęte są również szkody powstałe w związku z posiadaniem posesji, na której znajduje się budynek mieszkalny, o którym mowa w pkt 1 zdania poprzedzającego oraz szkody powstałe na terenie chodnika położonego bezpośrednio przy granicy posesji, o której mowa powyżej, wskutek nieuprzątnięcia lub nienależytego uprzątnięcia błota, śniegu, lodu i innych zanieczyszczeń z chodników położonych wzdłuż nieruchomości.

**3.** Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna osób bliskich Ubezpieczonego pozostających z nim we wspólnym gospodarstwie domowym prowadzonym w lokalu albo budynku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) są one zobowiązane do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej, przy czym odpowiedzialność cywilna związana z posiadaniem przez te osoby lokalu lub budynku dotyczy wyłącznie lokalu lub budynku wraz z posesją, o których mowa w ust. 2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są również szkody powstałe na terenie chodnika, o których mowa w ust. 2.

**4.** Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna pomocy domowej wobec osób trzecich za szkody na osobie lub szkody rzeczowe będące następstwem czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) wyrządzone podczas wykonywania powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym prowadzonych w lokalu lub budynku, o którym mowa w ust. 2.

**5.** Ochroną ubezpieczeniową objęte są także szkody wyrządzone w wyniku rażącego niedbalstwa.

**6.** Z zastrzeżeniem § 21 i § 31, ochroną ubezpieczeniową objęte są w szczególności szkody wyrządzone:

- 1) wskutek posiadania lokalu mieszkalnego, budynku mieszkalnego, budynku niemieskalnego, budynku mieszkalnego w stadium budowy i związane z tym lokalem lub budynkiem szkody wodno-kanalizacyjne;
- 2) wskutek posiadania lub używania ruchomości domowych, w tym urządzeń gospodarstwa domowego, roweru lub wózka inwalidzkiego;
- 3) przez posiadane zwierzęta domowe;
- 4) wskutek amatorskiego uprawiania sportu.

**7.** PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej osób, o których mowa w ust. 1, 3 i 4, określonej przepisami prawa polskiego, z zastrzeżeniem postanowień OWU.

**8.** Warunkiem odpowiedzialności PZU SA jest zajście wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia oraz zgłoszenie roszczenia z tego tytułu przed upływem terminu przedawnienia.

**9.** Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna za szkody będące następstwem wypadku ubezpieczeniowego, który zaszedł na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 21

**1.** PZU SA nie odpowiada za szkody:

- 1) wyrządzone osobie bliskiej Ubezpieczonego;
  - 2) wyrządzone pomocy domowej podczas wykonywania przez pomoc domową powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
  - 3) wyrządzone przez pomoc domową wskutek czynności nie mieszczących się w zakresie obowiązków wynikających z umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej;
  - 4) wyrządzone 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;
  - 5) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż zwierzęta domowe, z wyłączeniem szkód wyrządzonych wskutek posiadania pasieki do 5 uli;
  - 6) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, w ramach którego Ubezpieczony lub osoby, o których mowa w § 20 ust. 3 i 4, miały obowiązek posiadania ochrony ubezpieczeniowej;
  - 7) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportu lub wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
  - 8) wynikłe z przeniesienia chorób zakaźnych lub zakażeń;
  - 9) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, papierów wartościowych, bonów towarowych, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, dokumentów, nośników danych, a także przedmiotów o charakterze zabytkowym, archiwalnym lub unikatowym;
  - 10) powstałe wskutek działania wibracji, działania hałasu, powolnego działania czynnika termicznego, chemicznego, biologicznego, w tym oddziaływania temperatury, gazów, oparów, wilgoci, dymu, sadzy, ścieków, zagrzybienia;
  - 11) związane z naruszeniem dóbr osobistych innych niż objęte zakresem szkody na osobie;
  - 12) związane z naruszeniem praw własności intelektualnej;
  - 13) związane z dostępem lub korzystaniem z Internetu;
  - 14) na osobie wyrządzone przez zwierzęta nie poddane wymaganym szczepieniom ochronnym;
  - 15) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniu;
  - 16) powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony lub osoba, o której mowa w § 20 ust. 3, korzystała na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy;
  - 17) wyrządzone przez posiadane psy agresywne;
  - 18) powstałe z tytułu posiadania lub używania koni;
  - 19) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej oraz amunicji do tej broni;
  - 20) powstałe z tytułu posiadania lub używania jednostek pływających;
  - 21) wyrządzone w związku z posiadaniem, kierowaniem lub użytkowaniem pojazdów mechanicznych nie podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
- 2.** Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje następujących należności pieniężnych: kar umownych, grzywn sądowych, kar

administracyjnych, podatków, należności publicznoprawnych, do zapłacenia których Ubezpieczony lub osoby, o których mowa w § 20 ust. 3 i 4, są zobowiązani.

## SUMA GWARANCYJNA

### § 22

- Suma gwarancyjna określona w umowie ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA w odniesieniu do wszystkich wypadków ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia. Suma gwarancyjna równa jest pięciokrotnej wysokości sumy ubezpieczenia dla ruchomości domowych i stałych elementów stanowiących samodzielny przedmiot ubezpieczenia, nie więcej jednak niż 100 000 zł.
- Każdorazowa wypłata odszkodowania lub kosztów wymienionych w ust. 4 oraz § 44 ust. 3 powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.
- Ubezpieczający nie może uzupełnić sumy gwarancyjnej.
- W ramach sumy gwarancyjnej PZU SA zobowiązany jest do:
  - pokrycia kosztów wynagrodzenia ekspertów, powołanych w uzgodnieniu z PZU SA, w celu ustalenia okoliczności, przyczyn lub rozmiaru szkody;
  - pokrycia kosztów obrony w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi, tj.:
    - niezbędnych kosztów sądowej obrony przed roszczeniem poszkodowanego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia w sporze prowadzonym w porozumieniu z PZU SA,
    - niezbędnych kosztów sądowej obrony w postępowaniu karnym, jeśli toczące się postępowanie ma związek z ustaleniem odpowiedzialności, jeżeli PZU SA zażądał powołania obrony lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów,
    - kosztów postępowań sądowych, w tym mediacji lub postępowania pojednawczego oraz kosztów opłat administracyjnych, jeżeli PZU SA wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów.

## USTALENIE I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 23

- Zaspokojenie lub uznanie przez Ubezpieczonego roszczenia, o którym mowa w § 46 pkt 1 nie wywołuje skutków prawnych względem PZU SA, jeżeli PZU SA nie wyraził na to uprzedniej zgody.
- Jeżeli tytułem odszkodowania przysługują poszkodowanemu zarówno świadczenia jednorazowe jak i renty, PZU SA zaspokaja je z obowiązującej sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:
  - świadczenie jednorazowe;
  - renty czasowe;
  - renty dożywotnie.

## ROZDZIAŁ 5

### PZU POMOC W DOMU

#### PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 24

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizowanie oraz pokrycie przez PZU SA kosztów świadczeń wymienionych w §§ 26–28 w razie zajścia w okresie ubezpieczenia wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia.
- Pomoc będąca przedmiotem ubezpieczenia świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi zaistniałymi w miejscu ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 25

- Z zastrzeżeniem § 1 ust. 5–7, umowa ubezpieczenia PZU Pomoc w domu może zostać zawarta w następujących wariantach:
  - Super albo
  - Super Plus lub
  - Komfort.
- Limity określone dla świadczeń w poszczególnych wariantach nie sumują się. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej w więcej niż jednym wariantcie mają zastosowanie:
  - w przypadku zawarcia umowy w wariantcie Komfort i Super – limity określone dla świadczeń w wariantcie Super;
  - w przypadku zawarcia umowy w wariantcie Komfort i Super Plus – limity określone dla świadczeń w wariantcie Super Plus.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 26

- W wariantcie Super, w zależności od rodzaju zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:
  - interwencji specjalisty, tj.:
    - ślusarza,
    - elektryka,
    - hydraulika,
    - szklarza,
    - technika urządzeń grzewczych,
    - dekarza,
    - stolarza,
    - murarza.Świadczenie PZU SA obejmuje organizację i pokrycie kosztów dojazdu, robocizny, a także pokrycie kosztów niezbędnych części lub materiałów użytych do naprawy; PZU SA pokrywa koszty interwencji specjalisty lub specjalistów do kwoty 500 zł na jeden wypadek ubezpieczeniowy, nie więcej jednak niż 2.000 zł w odniesieniu do wszystkich wypadków ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia; PZU SA pokrywa koszt wyłączonych części lub materiałów niezbędnych do naprawy uszkodzonych elementów; PZU SA nie gwarantuje, że użyte części lub materiały będą tej samej jakości, co uszkodzone elementy;
  - pobytu w hotelu Ubezpieczonego wraz z jego bagażem podręcznym – usługa ta jest organizowana w razie, gdy zaistniały wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze zamieszkanie przez Ubezpieczonego w tym miejscu; PZU SA pokrywa koszty pobytu w hotelu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do czasu przywrócenia miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego dalsze zamieszkanie, nie więcej jednak niż za 5 dob hotelowych oraz nie więcej niż do kwoty 300 zł za jedną dobę hotelową za każdego Ubezpieczonego;
  - pobytu Ubezpieczonego w lokalu zastępczym w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia miejsca ubezpieczenia w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego w takim stopniu, że przywrócenie miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego zamieszkanie trwa dłużej niż 5 dni; świadczenie przysługuje, jeżeli stopień zniszczenia lub uszkodzenia miejsca ubezpieczenia uniemożliwia jego dalsze zamieszkiwanie; niezbędną ilość czasu konieczną do doprowadzenia miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego jego ponowne zamieszkanie ustala PZU SA w porozumieniu z Ubezpieczonym;

wszystkim Ubezpieczonym przysługuje jeden lokal zastępczy; PZU SA pokrywa koszty lokalu zastępczego do kwoty 2.500 zł miesięcznie, przez okres niezbędny do przywrócenia miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego jego dalsze zamieszkanie (tj. do czasu, gdy ukończone zostaną w nim prace malarskie, tpeciarskie, parkieciarskie lub glazurnicze, będzie działała w nim instalacja wodna, kanalizacyjna i centralnego ogrzewania oraz zostanie podłączona kuchnia gazowa lub elektryczna), nie dłużej jednak niż przez 6 miesięcy od dnia udostępnienia Ubezpieczonemu lokalu zastępczego; limit odpowiedzialności PZU SA na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia wynosi 15.000 zł.

PZU SA nie pokrywa kosztów zużycia energii elektrycznej, gazu, wody oraz kosztów związanych z użytkowaniem w lokalu zastępczym telefonu, internetu lub telewizji lub innych usług świadczonych na rzecz Ubezpieczonego;

- 4) transportu Ubezpieczonego wraz z jego bagażem podręcznym do lokalu zastępczego albo hotelu w sytuacji, o której mowa w pkt 2 i 3, albo do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w przypadku, gdy miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego, w stopniu uniemożliwiającym dalsze jego zamieszkanie; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
  - 5) powrotu transportu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia z lokalu zastępczego albo hotelu w sytuacji, o której mowa w pkt 2 i 3, albo z innego czasowego miejsca zamieszkania po zakończeniu remontu lub odbudowy zniszczonego lub uszkodzonego miejsca ubezpieczenia, w przypadku gdy miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone lub uszkodzone w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego, w stopniu uniemożliwiającym dalsze jego zamieszkanie; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
  - 6) powrotu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia, jeżeli w chwili wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczony znajduje się w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z zaistnieniem wypadku ubezpieczeniowego jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
  - 7) dozoru miejsca ubezpieczenia do czasu naprawy lub założenia nowych zabezpieczeń, o których mowa w § 15, ale nie dłużej niż przez 72 godziny; świadczenie przysługuje jeżeli w miejscu ubezpieczenia znajdowały się zabezpieczenia, o których mowa w § 15, a wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze zamieszkanie przez Ubezpieczonego i jednocześnie zostały zniszczone zabezpieczenia, o których mowa w § 15; PZU SA pokrywa koszty dozoru miejsca ubezpieczenia do kwoty 4 000 zł;
  - 8) posprzątkania miejsca ubezpieczenia po wypadku ubezpieczeniowym oraz zabezpieczenia przed dalszymi uszkodzeniami mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, które zostało uszkodzone lub zabrudzone w wyniku wypadku ubezpieczeniowego; PZU SA pokrywa koszty uprzątnięcia miejsca ubezpieczenia oraz zabezpieczenia mienia przed dalszymi uszkodzeniami do kwoty 3 000 zł; zakres niezbędnych w danym przypadku prac PZU SA ustala w porozumieniu z Ubezpieczonym;
  - 9) transportu mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia za pomocą pojazdu mechanicznego o ładowności do 3,5 ton do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – usługa ta jest organizowana, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze przechowywanie tego mienia w miejscu ubezpieczenia; PZU SA pokrywa koszty transportu mienia do kwoty 500 zł;
  - 10) przechowania ocalałego mienia po zaistnieniu wypadku ubezpieczeniowego; świadczenie przysługuje, gdy miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone w takim stopniu, że przechowywanie mienia w tym miejscu będzie przyczyniać się do dalszego uszkodzenia tego mienia; PZU SA pokrywa koszty przechowania i transportu mienia do miejsca przechowania do kwoty 1 500 zł;
  - 11) transportu ocalałego po wypadku ubezpieczeniowym mienia przechowywanego poza miejscem ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do miejsca ubezpieczenia za pomocą pojazdu mechanicznego o ładowności do 3,5 ton (transportu powrotnego); świadczenie przysługuje, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze przechowywanie tego mienia w miejscu ubezpieczenia i konieczność jego przechowywania w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia; PZU SA pokrywa koszty transportu do kwoty 500 zł;
  - 12) transportu oraz wniesienia do miejsca ubezpieczenia materiałów budowlanych lub wykończeniowych niezbędnych do przeprowadzenia remontu mającego na celu usunięcie szkód powstałych w wyniku zaistnienia w miejscu ubezpieczenia wypadku ubezpieczeniowego; PZU SA pokrywa koszty transportu oraz wniesienia materiałów budowlanych lub wykończeniowych do kwoty 1 500 zł;
  - 13) wizyty psychologa – w razie urazów psychicznych u Ubezpieczonego powstałych w wyniku zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje i pokrywa koszt nie więcej niż 5 wizyt dla wszystkich Ubezpieczonych i nie więcej niż do kwoty 150 zł na jedną wizytę;
  - 14) interwencji mającej na celu tepienie z wykorzystaniem środków mechanicznych lub chemicznych karaluchów, prusaków, szczurów lub myszy, które pojawiły się w miejscu ubezpieczenia w trakcie trwania okresu ubezpieczenia; w okresie ubezpieczenia PZU SA pokrywa koszt jednej interwencji do kwoty 500 zł;
  - 15) w przypadku zaistnienia w miejscu ubezpieczenia kradzieży z włamaniem – porady specjalisty do spraw zabezpieczeń antywłamaniowych w zakresie sposobu optymalnego zabezpieczenia miejsca ubezpieczenia od kradzieży z włamaniem; PZU SA pokrywa koszty porady specjalisty do kwoty 500 zł;
  - 16) telefonicznej informacji prawnej – na wniosek Ubezpieczonego w zależności od rodzaju zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje i pokrywa koszty:
    - a) udzielenia Ubezpieczonemu przez prawników telefonicznej informacji w kwestiach prawnych z zakresu prawa cywilnego, prawa konsumenckiego, prawa ubezpieczeniowego lub prawa pracy;
    - b) przesłania drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Ubezpieczonego aktu prawnego (np. ustawy),
    - c) udzielenia informacji teleadresowych dotyczących sądów, prokuratur lub kancelarii prawnych;
  - 17) telefonicznej informacji o usługach – w zależności od rodzaju zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, PZU SA zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do telefonicznej informacji o numerach telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (np. hydraulika, szklarza, ślusarza, technika urzędzeń grzewczych, elektryka, dekarza, malarza, parkieciarza, murarza) działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.
2. W razie wystąpienia awarii instalacji, w tym również poza miejscem ubezpieczenia, w wyniku której nastąpiła szkoda w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia lub istnieje

prawdopodobieństwo wystąpienia szkody w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego PZU SA organizuje i pokrywa koszty usługi polegającej na zdiagnozowaniu przyczyny awarii instalacji oraz jej zabezpieczeniu w taki sposób, żeby zapobiec wystąpieniu szkody w mieniu znajdującym się w miejscu ubezpieczenia lub zmniejszyć jej rozmiary. PZU SA pokrywa koszty dojazdu, robocizny i materiałów wykorzystanych do zabezpieczenia instalacji do kwoty 200 zł. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria instalacji.

#### § 27

W wariancie Super Plus, w zależności od zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty świadczeń, o których mowa w § 26, oraz następujących świadczeń:

- 1) w razie awarii sprzętu AGD lub RTV znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje oraz pokrywa koszty naprawy tego sprzętu do kwoty 500 zł; świadczenie obejmuje koszt dojazdu mechanika, robocizny oraz koszty części zamiennych niezbędnych do naprawy sprzętu; w razie braku możliwości naprawy sprzętu w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje transport i pokrywa koszty naprawy w autoryzowanym serwisie; PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty napraw objętych gwarancją producenta, jednakże na życzenie Ubezpieczonego PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu uszkodzonego sprzętu do najbliższego autoryzowanego serwisu – do kwoty 200 zł; PZU SA pokrywa koszty nie więcej niż dwóch napraw w razie awarii sprzętu AGD lub RTV w okresie ubezpieczenia;
- 2) w razie awarii sprzętu PC znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje oraz pokrywa koszty naprawy tego sprzętu do kwoty 500 zł; świadczenie obejmuje koszt dojazdu mechanika, robocizny oraz koszty części zamiennych niezbędnych do naprawy sprzętu; w razie braku możliwości naprawy sprzętu w miejscu ubezpieczenia, PZU SA organizuje transport i pokrywa koszty naprawy w autoryzowanym serwisie; PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty napraw objętych gwarancją producenta, jednakże na życzenie Ubezpieczonego PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu uszkodzonego sprzętu do najbliższego autoryzowanego serwisu – do kwoty 200 zł; PZU SA pokrywa koszty nie więcej niż dwóch napraw w razie awarii sprzętu PC w okresie ubezpieczenia.

#### § 28

W wariancie Komfort, w zależności od rodzaju zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, na wniosek Ubezpieczonego lub osoby działającej w jego imieniu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty następujących świadczeń:

- 1) interwencji specjalisty w razie zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego, tj.:
  - a) ślusarza,
  - b) elektryka,
  - c) hydraulika,
  - d) szklarza,
  - e) technika urządzeń grzewczych,
  - f) dekarza,
  - g) stolarza,
  - h) murarza.

Świadczenie PZU SA obejmuje organizację i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny; PZU SA pokrywa koszty interwencji specjalisty lub specjalistów do kwoty 400 zł na jeden wypadek ubezpieczeniowy, nie więcej jednak niż 1 000 zł w odniesieniu do wszystkich wypadków ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia;

- 2) pobytu w hotelu Ubezpieczonego wraz z jego bagażem podręcznym – usługa ta jest organizowana w razie, gdy zaistniały wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze zamieszkanie przez Ubezpieczonego w tym miejscu; PZU SA pokrywa koszty pobytu w hotelu Ubezpieczonego wraz z bagażem podręcznym do czasu przywrócenia miejsca ubezpieczenia do stanu umożliwiającego dalsze zamieszkanie, nie więcej jednak niż za 5 dob hotelowych oraz nie więcej niż do kwoty 200 zł za jedną dobę hotelową za każdego Ubezpieczonego;
- 3) transportu Ubezpieczonego wraz z jego bagażem podręcznym do hotelu albo lokalu zastępczego, albo do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w przypadku gdy miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone w wyniku wypadku ubezpieczeniowego w stopniu uniemożliwiającym dalsze jego zamieszkanie; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
- 4) powrotnego transportu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia z hotelu albo lokalu zastępczego, albo z innego czasowego miejsca zamieszkania po zakończeniu remontu lub odbudowy zniszczonego lub uszkodzonego miejsca ubezpieczenia, w przypadku gdy miejsce ubezpieczenia zostało zniszczone lub uszkodzone w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego w stopniu uniemożliwiającym dalsze jego zamieszkanie; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
- 5) powrotu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia, jeżeli w chwili wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczony znajduje się w odległości co najmniej 30 km od miejsca ubezpieczenia, a w związku z zaistnieniem wypadku ubezpieczeniowego jego obecność w miejscu ubezpieczenia jest niezbędna; PZU SA pokrywa koszty transportu wszystkich Ubezpieczonych wraz z ich bagażem podręcznym do kwoty 500 zł;
- 6) dozoru miejsca ubezpieczenia do czasu założenia nowych zabezpieczeń, o których mowa w § 15, ale nie dłużej niż przez 48 godzin; świadczenie przysługuje jeżeli w miejscu ubezpieczenia znajdowały się zabezpieczenia, o których mowa w § 15, a wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze zamieszkiwanie przez Ubezpieczonego i jednocześnie zostały zniszczone zabezpieczenia, o których mowa w § 15; PZU SA pokrywa koszty dozoru miejsca ubezpieczenia do kwoty 2.500 zł;
- 7) transportu mienia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia za pomocą pojazdu mechanicznego o ładowności do 3,5 ton do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – usługa ta jest organizowana, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze przechowywanie tego mienia w miejscu ubezpieczenia; PZU SA pokrywa koszty transportu mienia do kwoty 500 zł;
- 8) transportu ocalałego po wypadku ubezpieczeniowym mienia, przechowywanego poza miejscem ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do miejsca ubezpieczenia, za pomocą pojazdu mechanicznego o ładowności do 3,5 ton (transportu powrotnego); świadczenie przysługuje, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy spowodował zniszczenie miejsca ubezpieczenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze przechowywanie tego mienia w miejscu ubezpieczenia i konieczność jego przechowania w innym miejscu niż miejsce ubezpieczenia; PZU SA pokrywa koszty transportu do kwoty 500 zł;
- 9) telefonicznej informacji o usługach – w zależności od rodzaju zaistniałego wypadku ubezpieczeniowego w miejscu ubezpieczenia, PZU SA zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do telefonicznej informacji o numerach telefonów służb użyteczności publicznej oraz usługodawców (np. hydraulika, szklarza,

ślusarza, technika urządzeń grzewczych, elektryka, dekarza, malarza, parkieciarza, murarza) działających w pobliżu miejsca ubezpieczenia.

#### § 29

Jeżeli kwota, do której PZU SA ponosi odpowiedzialność, określona w §§ 26–28 nie wystarcza na pokrycie przez PZU SA w całości kosztu wykonania usługi wskazanej w OWU, a Ubezpieczony nie wyraża zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania usługi a kwotą, do której PZU SA ponosi odpowiedzialność, wówczas PZU SA wypłaca Ubezpieczonemu odszkodowanie w kwocie, do której PZU SA ponosi odpowiedzialność.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

#### § 30

- PZU SA nie odpowiada, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy powstał wskutek długotrwałej i postępującej nieszczelności instalacji lub przenikania wód podziemnych.
- Ubezpieczenie nie obejmuje organizacji i pokrycia kosztów usług:
  - świadczonych w związku z uszkodzeniami:
    - żarówek, bezpieczników lub baterii stanowiących element armatury,
    - o charakterze estetycznym,
    - podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych,
    - urządzeń gospodarstwa domowego innych niż sprzęt RTV i AGD,
    - sprzętu komputerowego lub elektronicznego innego niż sprzęt PC,
    - maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenia do sieci elektrycznej i wodno-kanalizacyjnej;
  - wynikających z naturalnego zużycia się części lub materiałów eksploatacyjnych, baterii, tonera, czytników lasera;
  - polegających na konserwacji instalacji;
  - związków z awarią drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego;
  - związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
  - związanych z działaniem czynników termicznych lub chemicznych;
  - wynikających z celowego uszkodzenia sprzętu RTV, AGD lub PC;
  - jeżeli koszty zostały poniesione przez Ubezpieczonego bez uprzedniej zgody PZU Pomoc, chyba że skontaktowanie się z PZU Pomoc w sposób określony w § 47 było niemożliwe, z zastrzeżeniem § 48;
  - wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją używania, przechowywania lub konserwacji sprzętu RTV, AGD lub PC, a także używania tego sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości wyższych niż przewidziano dla danego modelu);
  - powstałych na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją producenta instalacji, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych, dokonanych przez Ubezpieczonego.
- PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu RTV, AGD lub PC.
- Ubezpieczeniem nie są objęte koszty czynności, do wykonania których zgodnie z instrukcją obsługi zobowiązany jest Ubezpieczony.

### ROZDZIAŁ 6 POSTANOWIENIA WSPÓLNE WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DO WSZYSTKICH RODZAJÓW UBEZPIECZEŃ

#### § 31

PZU SA nie odpowiada za szkody:

- wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, z zastrzeżeniem § 20 ust. 5;
- wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- górnicze, w rozumieniu Prawa geologicznego i górniczego;
- powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terrorizmu, strajków lub niepokoїв społecznych;
- powstałe w wyniku udziału Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
- powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz skażenia radioaktywnego;
- będące bezpośrednim lub pośrednim następstwem decyzji administracyjnej;
- powstałe w środowisku naturalnym, polegające na jego zanieczyszczeniu lub skażeniu;
- powstałe w drzewostanie lasów i parków.

### ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

#### § 32

- Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na wniosek Ubezpieczającego po uprzednim:
  - zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego akceptacją przez Ubezpieczającego;
  - potwierdzeniu przez Ubezpieczającego doręczenia OWU przed zawarciem umowy oraz akceptacją ich treści.
- PZU SA uzależnia zawarcie umowy ubezpieczenia mienia od jego zabezpieczenia w zakresie określonym w § 15.
- PZU SA może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od dokonania indywidualnej oceny ryzyka, a w przypadku ubezpieczenia mienia także od dokonania jego oględzin.
- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych podanych przez Ubezpieczającego z zastrzeżeniem, że PZU SA może w trakcie trwania umowy ubezpieczenia zażądać udokumentowania tych danych.
- PZU SA może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od potwierdzenia sprawności zabezpieczeń mienia, o których mowa w § 15, a także dodatkowego zabezpieczenia antywłamaniowego lub monitoringu przez podmiot profesjonalnie trudniący się montażem lub serwisowaniem zabezpieczeń antywłamaniowych lub monitoringu, o których mowa w § 41 ust. 7.

#### § 33

- Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego). Obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.
- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego) zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
- Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.



### § 34

1. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 1. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach PZU SA niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązków określone w ust. 1 i 2 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1–3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1–3 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

### § 35

Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku Ubezpieczającego. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza dokumentem ubezpieczenia (polisą).

### § 36

Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 37

1. W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia, o którym mowa w § 3, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia. Przeniesienie praw wymaga zgody PZU SA.
2. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą PZU SA umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.
3. Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.
4. Postanowienia ust. 1–3 nie mają zastosowania do przenoszenia wierzitelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie wypadku.

## POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 38

Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i nie wcześniej niż od dnia następnego po zaplaceniu składki.

### § 39

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
- 2) z chwilą unicestwienia przedmiotu ubezpieczenia;

- 3) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia bądź sumy gwarancyjnej wskutek wypłaty odszkodowania bądź odszkodowań;
- 4) z dniem doręczenia oświadczenia drugiej stronie o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 41 ust. 8;
- 5) z chwilą przeniesienia własności przedmiotu ubezpieczenia, chyba że wraz z przeniesieniem własności przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 37 ust. 1 i 2;
- 6) z dniem doręczenia PZU SA oświadczenia o odstąpieniu przez Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 40.

### § 40

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.
2. W przypadku umowy ubezpieczenia, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia określają przepisy regulujące zawieranie umów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 41

1. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności PZU SA.
2. Składkę ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Zapłata składki następuje jednorazowo przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.
4. Zapłata składki następuje w formie bezgotówkowej. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu opłacenia składki określa Regulamin.
5. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego, za dzień zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku PZU SA pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
6. Składkę ustala się z uwzględnieniem rodzaju przedmiotu ubezpieczenia, konstrukcji materiałowej budynku, sumy ubezpieczenia, zakresu i okresu ubezpieczenia oraz od zniżki, o której mowa w ust. 7.
7. W umowie ubezpieczenia stosuje się zniżkę składki za zamontowanie w miejscu ubezpieczenia dodatkowego zabezpieczenia antywłamaniowego lub monitoringu.
8. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła 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 ze skutkiem natychmiastowym.
9. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony podał do wiadomości PZU SA nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, Ubezpieczający zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU SA gdyby podano dane prawdziwe, a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczenia PZU SA o dopłatę różnicy składki staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania.

## ZWROT SKŁADKI

### § 42

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

## PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

### § 43

1. Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
  - 2) przestrzegać obowiązujących przepisów prawa dotyczących obowiązków właścicieli nieruchomości utrzymania czystości i porządku w zakresie uprzątnięcia błota, śniegu, lodu i innych zanieczyszczeń z chodników położonych wzdłuż nieruchomości;
  - 3) przestrzegać wymogów w zakresie zabezpieczenia ubezpieczonego mienia, o których mowa w § 15;
  - 4) przestrzegać zaleceń producenta dotyczących składowania materiałów, o których mowa w § 3 ust. 5;
  - 5) przeprowadzać konserwacje i okresowe remonty mienia;
  - 6) 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;
  - 7) zamknąć, opróżnić z wody i utrzymywać opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach niezamieszkałych i niedozorowanych lub czasowo nieczynnych;
  - 8) wykonywać niezwłocznie inwestycje i naprawy niezbędne w ocenie rzeczoznawców lub zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi prawidłowego działania instalacji.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłaci odszkodowania odpowiadającego w danych okolicznościach względem słuszności, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w razie naruszenia z winy umyślnej obowiązków, o których mowa w ust. 1, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

### § 44

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, między innymi wezwać straż pożarną oraz zawiadomić jednostkę policji, o ile zachodzi taka potrzeba (w szczególności w przypadku kradzieży z włamaniem, rabunku w miejscu ubezpieczenia oraz rabunku poza miejscem ubezpieczenia);
  - 2) udzielić PZU SA pomocy dostarczając informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1 pkt 1, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. PZU SA zobowiązany jest, w granicach odpowiednio sumy ubezpieczenia bądź sumy gwarancyjnej, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1 pkt 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

Jeżeli przedmiotowe koszty poniesione zostały na polecenie PZU SA, to zwracane są one w pełnej wysokości.

4. W razie ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ustępów poprzedzających stosuje się również do Ubezpieczonego.
5. W przypadku ubezpieczenia mienia Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest nie dokonywać w uszkodzonym mieniu żadnych zmian i nie dokonywać ich naprawy, jeżeli zmiany i naprawa nie są uzasadnione koniecznością zabezpieczenia mienia pozostałego po szkodzie lub zmniejszenia rozmiaru szkody, bez uprzedniego przeprowadzenia oględzin przez PZU SA lub jego przedstawiciela, chyba że PZU SA lub jego przedstawiciel nie przeprowadził takich oględzin w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o szkodzie, albo 14 dni, jeżeli niezbędne było powołanie biegłych (rzeczoznawców).
6. Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić przedstawicielowi PZU SA pomocy i wyjaśnień w uzyskaniu informacji odnośnie okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego, przyczyn powstania szkody, jej przedmiotu i rozmiaru.
7. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 5 i 6, niezbędne jest do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

### § 45

1. W przypadku ubezpieczenia mienia Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadomić PZU SA o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia jego zajścia.
2. W przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadomić PZU SA o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia jego zajścia lub dowiedzenia się o wypadku.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązków, o którym mowa w ust. 1 i 2, obciąża także Ubezpieczonego, chyba że Ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1 i 2, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
5. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o wypadku ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1 i 2, otrzymała wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

### § 46

W przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym:

- 1) w razie wystąpienia przez poszkodowanego przeciwko Ubezpieczonemu z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczający lub Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, powiadomić o tym PZU SA;
- 2) w razie wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w pkt 1, na drogę sądową, Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu, zawiadomić o tym PZU SA;
- 3) Ubezpieczający lub Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego;
- 4) w razie powstania wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany do podjęcia aktywnej współpracy z PZU SA w celu wyjaśnienia okoliczności i przyczyn powstania szkody oraz ustalenia jej rozmiaru.

### § 47

W przypadku ubezpieczenia PZU SA Pomoc w domu, w celu skorzystania ze świadczeń określonych w OWU Ubezpieczony (lub osoba

działająca w jego imieniu) powinien przed podjęciem działań we własnym zakresie niezwłocznie, zawiadomić telefonicznie o wypadku ubezpieczeniowym PZU Pomoc, którego numer telefonu określony jest w umowie ubezpieczenia i podać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko, a w przypadku gdy osobą zgłaszającą wypadek ubezpieczeniowy jest Ubezpieczony będący osobą bliską, o której mowa w § 2 pkt 74 lit. b – swoje imię i nazwisko oraz imię i nazwisko osoby fizycznej, o której mowa w § 2 pkt 74 lit. b;
- 2) adres miejsca ubezpieczenia;
- 3) numer telefonu, pod którym PZU Pomoc może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą działającą w jego imieniu;
- 4) opis wypadku i rodzaj potrzebnej pomocy.

#### § 48

1. W przypadku ubezpieczenia PZU Pomoc w domu w razie, gdy:
  - 1) usługa określona w OWU nie została zorganizowana w terminie 7 dni od dnia powiadomienia PZU Pomoc przez Ubezpieczonego (lub osobę występującą w jego imieniu) o wypadku ubezpieczeniowym, w razie braku odmiennych ustaleń co do terminu wykonania usługi;
  - 2) skontaktowanie się z PZU Pomoc w sposób określony w § 47 było niemożliwe:
    - a) z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego (przyczyny te muszą zachodzić w stosunku do wszystkich Ubezpieczonych objętych ubezpieczeniem PZU Pomoc w domu) lub osoby działającej w jego imieniu;
    - b) z powodu urazu ciała lub nagłego zachorowania Ubezpieczonego (w sytuacji, gdy pozostali Ubezpieczeni objęci ubezpieczeniem PZU Pomoc w domu nie mieli możliwości skontaktowania się z PZU Pomoc), Ubezpieczony może zlecić wykonanie usługi przewidzianej w OWU we własnym zakresie, a PZU SA zwraca Ubezpieczonemu poniesione koszty wykonania tej usługi do wysokości określonej w ust. 3.
2. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 1, następuje, jeżeli:
  - 1) Ubezpieczony udowodnił zaistnienie wypadku ubezpieczeniowego;
  - 2) poniesione koszty zostaną udokumentowane rachunkami i dowodami ich zapłaty;
  - 3) Ubezpieczony uzasadni niemożność skontaktowania się z PZU Pomoc z przyczyn, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a;
  - 4) uraz ciała lub nagłe zachorowanie Ubezpieczonego zostaną potwierdzone dokumentem wystawionym przez lekarza – w przypadku, o którym mowa ust. 1 pkt 2 lit b.
3. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 1, następuje temu Ubezpieczonemu, który je poniósł, na podstawie rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do limitu odpowiedzialności określonego w §§ 26–28, a jeżeli nie został przewidziany kwotowy limit odpowiedzialności – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania usług tego rodzaju na terenie miejscowości, w której znajduje się miejsce ubezpieczenia.

### POSTĘPOWANIE W RAZIE POWOŁANIA RZECZOWNAWCÓW

#### § 49

1. Ubezpieczony lub PZU SA mogą powoływać rzeczoznawców w celu ustalenia przyczyny lub wysokości szkody.
2. W razie rozbieżności w opiniach rzeczoznawców, Ubezpieczony oraz PZU SA mogą powołać rzeczoznawcę opiniującego, który na podstawie przedłożonych do wglądu ekspertyz i własnej oceny stanu faktycznego wyda opinię.

3. Każda z osób, o których mowa w ust. 1, ponosi koszty rzeczoznawcy, którego powołała. Koszty trzeciego rzeczoznawcy (opiniującego) ponoszą Ubezpieczony oraz PZU SA po połowie.

### WYPŁATA ODSZKODOWANIA I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

#### § 50

1. PZU SA wypłaca odszkodowanie, w tym koszty podlegające zwrotowi, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 1 okoliczności kończących do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, okazało się niemożliwe, wypłata odszkodowania, w tym zwrot kosztów następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU SA jest zobowiązany:
  - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zjściu wypadku ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;
  - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także do wypłacenia bezspornej części odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi;
  - 3) jeżeli odszkodowanie, w tym zwrot kosztów nie przysługują lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem, w terminach określonych w ust. 1 i 2, wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawnej uzasadniającej całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów oraz do pouczenia o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu informacji i dokumentów, gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzania na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
  - 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
  - 6) na żądanie Ubezpieczonego, Ubezpieczającego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub poszkodowanego do udostępniania posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem lub zdarzeniem będącym podstawą

ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności wypadków i zdarzeń losowych, jak również wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi.

#### § 51

Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracone przedmioty, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie PZU SA odszkodowanie wypłacone za te przedmioty albo zrzec się praw do tych przedmiotów na rzecz PZU SA. W razie odzyskania przedmiotów w stanie uszkodzonym lub niekompletnym, zwrotowi na rzecz PZU SA podlega kwota odpowiadająca wartości przedmiotu w dniu odzyskania.

#### § 52

PZU SA wypłaca odszkodowanie, w tym koszty podlegające zwrotowi, na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

### PRZEJŚCIE ROSZCZEŃ NA PZU SA

#### § 53

1. Z dniem wypłaty przez PZU SA odszkodowania roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego odszkodowania. Jeżeli PZU SA pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.
2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę albo je ograniczył, PZU SA może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie przez PZU SA odszkodowania,

wówczas PZU SA może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

### ROZDZIAŁ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### § 54

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia pisemnej skargi lub zażalenia, dotyczących realizacji przez PZU SA umowy ubezpieczenia. Z zastrzeżeniem ust. 2, adresatem skargi lub zażalenia, właściwym do ich rozpatrzenia, jest jednostka organizacyjna nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy lub inna jednostka wskazana przez PZU SA. Skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem jednostki, której skarga lub zażalenie dotyczy.
2. W przypadku skargi lub zażalenia dotyczących likwidacji szkód, jednostką właściwą do ich rozpatrzenia jest Regionalne Centrum Likwidacji Szkód właściwe ze względu na miejsce likwidacji szkody.
3. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
4. Niezależnie od uprawnień, o których mowa w ust. 1–3, Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych.

#### § 55

Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

#### § 56

OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 16 lipca 2012 roku.

## POSTANOWIENIA DODATKOWE I ODMIENNE DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA PZU DOM



stosowanych do umów ubezpieczenia zawieranych z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustalonych uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/232/2012 z dnia 5 lipca 2012 r.

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
  - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
  - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.