



# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA WOJAŻER – PZU POMOC W PODRÓŻY

ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/102/2013  
z dnia 29 marca 2013 r.

## SPIS TREŚCI

### ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne . . . . .	str. 1
Definicje . . . . .	str. 2
Podstawowy i rozszerzony zakres ubezpieczenia . . . . .	str. 4
Zawarcie umowy ubezpieczenia . . . . .	str. 5
Początek i koniec odpowiedzialności PZU SA . . . . .	str. 6
Zakres terytorialny ochrony . . . . .	str. 6
Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna . . . . .	str. 7
Składka ubezpieczeniowa . . . . .	str. 7
Generalne zasady ustalania i wypłaty świadczeń . . . . .	str. 7
Obowiązki ubezpieczającego i ubezpieczonego w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego . . . . .	str. 8
Przejście roszczeń na PZU SA . . . . .	str. 8

### ROZDZIAŁ II

Ubezpieczenie kosztów leczenia i ubezpieczenie assistance Pakiet Podstawowy . . . . .	str. 8
Przedmiot i zakres ubezpieczenia . . . . .	str. 8
Suma ubezpieczenia i limity kwotowe odpowiedzialności . . . . .	str. 10
Wyłączenia odpowiedzialności PZU SA . . . . .	str. 11
Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego . . . . .	str. 12

### ROZDZIAŁ III

Postanowienia końcowe . . . . .	str. 12
---------------------------------	---------

## ROZDZIAŁ I

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia Wojażer – PZU Pomoc w Podróży, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z osobami fizycznymi, prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi.
- Na podstawie OWU i w zakresie określonym umową ubezpieczenia, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej:
  - na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP) w związku z podróżą po terytorium RP:
    - obywatelom polskim oraz cudzoziemcom, dla których RP jest krajem stałego zamieszkania – wyłącznie podczas podróży w celu uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku,
    - obywatelom polskim zamieszkałym na stałe poza granicami RP, nie posiadającym stałego miejsca zamieszkania w RP – podczas ich podróży w każdym celu po terytorium RP,
    - cudzoziemcom, dla których RP nie jest krajem stałego zamieszkania – podczas ich podróży w każdym celu po terytorium RP,
  - albo
  - na terytorium RP i poza jej granicami w związku z podróżą poza granice RP:
    - obywatelom polskim, za wyjątkiem obywateli polskich, o których mowa w pkt 1 lit. b – podczas ich podróży w każdym celu poza granice RP,
    - cudzoziemcom, dla których RP jest krajem stałego zamieszkania albo przebywają na terytorium RP na

## ZAŁĄCZNIKI

### – KLAUZULE DODATKOWE DO OWU WOJAŻER – PZU POMOC W PODRÓŻY

Klauzula Nr 1
Ubezpieczenie assistance Pakiet Rozszerzony
Klauzula Nr 2
Ubezpieczenie assistance Pakiet Rodzina
Klauzula Nr 3
Ubezpieczenie assistance Pakiet Dziecko/Osoba niesamodzielna
Klauzula Nr 4
Ubezpieczenie assistance Pakiet Biznes
Klauzula Nr 5
Ubezpieczenie assistance Pakiet Sport
Klauzula Nr 6
Ubezpieczenie assistance Pakiet Rowerzysty
Klauzula Nr 7
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)
Klauzula Nr 8
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym (OC)
Klauzula Nr 9
Ubezpieczenie bagażu podróжного
Klauzula Nr 10
Ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku

- podstawie zezwolenia na pobyt – podczas ich podróży w każdym celu poza granice RP,
- w przypadku zajścia podczas podróży ubezpieczonego i w okresie ubezpieczenia określonego w OWU wypadku ubezpieczeniowego.
- Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta, w przypadku gdy krajem docelowym podróży jest kraj stałego zamieszkania, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1 lit. a, lub kraj rezydencji lub celem podróży jest planowe leczenie lub diagnostyka. Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta również w przypadku, gdy ze względów zdrowotnych istnieją przeciwwskazania do odbycia podróży przez ubezpieczonego.
  - OWU mają również zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
  - W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odbiegające od ustalonych w OWU.
  - W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odbiegających, OWU mają zastosowanie w zakresie nie uregulowanym tymi postanowieniami.
  - PZU SA zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy ubezpieczenia a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obowiązku PZU SA nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego lub ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.
  - W sprawach nieuregulowanych w OWU lub w umowie ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU oraz Klauzulach włączanych do umowy ubezpieczenia 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) **bójkę** – starcie trzech albo więcej osób wzajemnie zadających sobie rany, z których każda występuje w podobnym charakterze – jako napadnięty i napastnik;
- 3) **Centrum Alarmowe PZU** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU SA, świadczące usługi assistance określone w OWU; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, do którego ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zobowiązana jest zgłosić zajście wypadku ubezpieczeniowego w celu uzyskania pomocy określonej w umowie ubezpieczenia; numer telefonu Centrum Alarmowego PZU podany jest w dokumencie ubezpieczenia; w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, numer telefonu Centrum Alarmowego PZU przekazywany jest ponadto drogą elektroniczną;
- 4) **chirurgię jednego dnia** – zabieg chirurgiczny, wykonywany przez wykwalifikowany zespół lekarzy i pielęgniarek, w posiadającej uprawnienie do tego typu działalności placówce medycznej, w ramach jednodniowego leczenia, bez hospitalizacji ubezpieczonego;
- 5) **chorobę przewlekłą** – chorobę zdiagnozowaną przed zawarciem umowy ubezpieczenia, o długotrwałym przebiegu, trwającą zwykle miesiącami lub latami, na którą chorował ubezpieczony w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, niezależnie od tego czy wymagała interwencji medycznej czy też nie;
- 6)  **cudzoziemca** – osobę nie posiadającą obywatelstwa polskiego; cudzoziemca będącego obywatelem dwóch lub więcej państw traktuje się jako obywatela tego państwa, którego dokument podróży stanowił podstawę wjazdu na terytorium RP;
- 7) **deszcz nawałny** – deszcz o współczynniku wydajności co najmniej 4 ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”; przy braku możliwości uzyskania odpowiednich informacji z IMiGW wystąpienie deszczu nawałnego stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub w bezpośrednim sąsiedztwie;
- 8) **dokument ubezpieczenia** – polisę, kartę, certyfikat lub inne potwierdzenie na piśmie zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 9) **dom** – miejsce stałego zamieszkania w miejscowości, w której osoba fizyczna przebywa z zamiarem stałego pobytu, która jest ośrodkiem życia codziennego tej osoby i gdzie koncentrują się jej plany życiowe;
- 10) **działania wojenne** – działania sił zbrojnych mające na celu rozbicie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
- 11) **eksplozję** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania 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;
- 12) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 13) **hospitalizację** – pobyt ubezpieczonego w szpitalu w następstwie wypadku ubezpieczeniowego trwający nieprzerwanie dłużej niż 1 dzień i związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie wypadku ubezpieczeniowego, których nie można leczyć ambulatoryjnie;
- 14) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s ustalonej przez IMiGW, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania bądź w bezpośrednim sąsiedztwie;
- 15) **katastrofę naturalną** – zdarzenie związane z działaniem sił natury powodujące drastyczne zmiany środowiska na dużym obszarze i wywołane następującymi czynnikami naturalnymi: wstrząsami sejsmicznymi, wybuchami wulkanów, pożarami, suszami, powodziami, huraganami, zjawiskami lodowymi na rzekach, morzach, jeziorach lub zbiornikach wodnych, długotrwałym występowaniem ekstremalnych temperatur, osuwiskami ziemi, masowym występowaniem szkodników, chorobom roślin lub zwierząt;
- 16) **konsumenta** – osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 17) **koszty hotelu** – koszty noclegu w hotelu, hotelu przyszpitalnym, hostelu, motelu, kwatery prywatnej lub w innym miejscu zakwaterowania;
- 18) **koszty leczenia** – koszty pomocy medycznej udzielonej ubezpieczonemu w zakresie niezbędnym do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub transport do domu lub placówki medycznej w kraju stałego zamieszkania lub kontynuowanie podróży;
- 19) **koszty leczenia związane z zaostrzeniem lub powikłaniami choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia** – koszty pierwszej pomocy medycznej udzielonej ubezpieczonemu, w celu ratowania jego zdrowia lub życia, których ponoszenie jest niezbędne do ustabilizowania stanu zdrowia ubezpieczonego lub powrotu do stanu zdrowia przed nagłym zaostrzeniem lub powikłaniami choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia; nie obejmują kosztów leczenia podstawowego choroby przewlekłej lub leczenia zalecanego po hospitalizacji;
- 20) **koszty leczenia powikłań wynikających z zabiegu przeprowadzonego w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia** – koszty pierwszej pomocy medycznej udzielonej ubezpieczonemu, w celu ratowania jego zdrowia lub życia, których ponoszenie jest niezbędne do ustabilizowania stanu zdrowia ubezpieczonego lub powrotu do stanu zdrowia przed wystąpieniem powikłań zabiegu przeprowadzonego w ramach chirurgii jednego dnia; nie obejmują kosztów leczenia podstawowego choroby będącej przyczyną zabiegu chirurgii jednego dnia lub leczenia zalecanego po tym zabiegu;
- 21) **kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać po usunięciu, przy użyciu siły i narzędzi, istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego lokalu albo w wyniku rabunku;
- 22) **kraj stałego zamieszkania** – kraj, w którym dana osoba aktualnie podlega ubezpieczeniu społecznemu na podstawie zezwolenia na osiedlenie się lub zaświadczenia o prawie pobytu lub obywatelstwa;
- 23) **kraj rezydencji** – kraj, inny niż kraj stałego zamieszkania, który stanowi dla danej osoby miejsce stałego albo czasowego pobytu przez okres dłuższy niż 1 rok i w którym koncentruje się jej życie zawodowe lub osobiste; za kraj rezydencji nie jest uważany kraj, w którym dana osoba przebywa w celu zakwalifikowania się lub wykonuje pracę, do której została oddelegowana;

- 24) **lawinę** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, ziemi, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich lub falistych;
- 25) **leczenie ambulatoryjne** – leczenie inne niż hospitalizacja;
- 26) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu albo zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 27) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 28) **NBP** – Narodowy Bank Polski;
- 29) **ogień** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 30) **okres ubezpieczenia** – określony w umowie ubezpieczenia czas trwania odpowiedzialności PZU SA;
- 31) **operację ze wskazań nagłych lub pilnych** – zabieg operacyjny podejmowany w takich okolicznościach, że ze względu na rodzaj lub stopień zaawansowania patologii będącej wskazaniem do leczenia operacyjnego istnieje niecierpiąca zwłoki konieczność przystąpienia do zabiegu, a nieuwzględnienie odroczenia momentu zabiegu wiązałoby się z bezpośrednim i dającym się przewidzieć zagrożeniem, ciężkim pogorszeniem stanu zdrowia, ciężkim uszczerbkiem na zdrowiu lub zgonem;
- 32) **organizatora wypoczynku** – osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną będącą organizatorem wypoczynku, w szczególności biuro podróży, zakład pracy, szkołę;
- 33) **osobę bliską** – małżonka, konkubenta, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, bratanka, bratanicę, siostrzeńca, siostrzenicę, ojczyma, macochę, pasierbka, teściową, teściwną, zięcia, synową, bratową, szwagra, szwagierkę, przysposobionego, przysposabiającego, pozostającego pod opieką lub przyjętego na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- 34) **osobodnie** – ilościowo planowanej przez ubezpieczającego na dany okres ubezpieczenia liczby osób ubezpieczonych i planowanej liczby dni ochrony ubezpieczeniowej;
- 35) **planowe leczenie** – poddanie się badaniom, zabiegom leczniczym, leczeniu lub rehabilitacji, zaleconym przez lekarza bez względu na to, czy wymagana jest hospitalizacja, czy nie;
- 36) **podróż** – podróż obejmującą następujące bezpośrednio po sobie okresy:
- okres od wyjścia z domu w celu udania się bezpośrednio w podróż do miejsca pobytu poza domem, określonym w lit. b,
  - okres pobytu poza domem w szczególności w celach turystycznych, wypoczynkowych, rekreacyjnych, szkoleniowych, naukowych, zawodowych, sportowych,
  - okres powrotu bezpośrednio z miejsca pobytu poza domem, określonym w lit. b, do miejsca do domu;
- 37) **polisę otwartą** – formę umowy ubezpieczenia, w której składkę ustala się w zależności od deklarowanej przez ubezpieczającego liczby osobodni, a składka płaconą przez ubezpieczającego przy zawarciu umowy jest składką zaliczkową;
- 38) **prace fizyczną** – wykonywanie przez ubezpieczonego podczas podróży następujących czynności:
- prace budowlane, remontowo-budowlane, stolarskie, w transporcie (w tym kierowcy), w górnictwie, hutnictwie, w przemyśle energetycznym przy urządzeniach wysokiego napięcia, w przemyśle naftowym, w ochronie mienia, przy materiałach wybuchowych, w górskich służbach ratowniczych, w rolnictwie, w gastronomii,
  - praktyki zawodowe w warsztacie, fabryce, gastronomii, na budowach,
  - prace pielęgniarские i pielęgnacyjne,
  - prace na wysokościach,
  - prace z użyciem niebezpiecznych narzędzi: pił mechanicznych, młotów pneumatycznych, pilarek i szliferek mechanicznych, obrabiarek, heblarek, siekier, kilofów, pił łańcuchowych, wiertarek udarowych, dźwignów lub maszyn roboczych, maszyn drogowych,
  - prace z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych lub rozpuszczalników, gazów technicznych lub spalinyowych, gorących olejów technicznych lub płynów technicznych,
  - wykonywanie prac na jednostkach pływających lub jednostkach latających, w tym również w czasie szkoleń zawodowych lub praktyk;
- nie uważa się za prace fizyczną wyżej wymienionych prac wykonywanych przez ubezpieczonego na własną rękę;
- 39) **powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących lub zalanie terenów wskutek deszczu nawalnego lub spływ wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych;
- 40) **rabunek** – zabór mienia dokonany:
- z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności – dla pokonania jej oporu przed wydaniem mienia lub
  - przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej bądź groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do pomieszczenia i zmusił ją do jego otwarcenia lub
  - poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępny wobec osób małoletnich, niedoświadczonych będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
- 41) **Regulamin** – właściwe regulaminy świadczenia usług droga elektroniczną;
- 42) **rekreacyjne uprawianie sportu** – formę aktywności fizycznej, której celem jest wypoczynek lub odnowa sił psychofizycznych, wykonywaną w czasie wolnym od obowiązków zawodowych lub szkolnych;
- 43) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 44) **składkę zaliczkową** – składkę obliczaną na podstawie zadeklarowanej przez ubezpieczającego liczby osobodni na dany okres ubezpieczenia, stanowiącą zaliczkę na poczet składki należnej;
- 45) **sporty wysokiego ryzyka** – następującą aktywność sportową, której uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, często zagrożenia życia:
- sporty motorowe lub motorowodne,
  - szymbownictwo, baloniarstwo, skoki ze spadochronem, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, pilotowanie samolotów silnikowych,
  - wspinaczkę wysokogórską, skalną i skałkową, speleologię przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub assekuracyjnego lub wymagającą użycia takiego sprzętu,
  - rafting i wszystkie jego odmiany,
  - nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu (scuba diving), nurkowanie na zatrzymanym oddechu (free diving), nurkowanie wrakowe i jaskiniowe,
  - żeglarstwo morskie, śródlądowe, deskowe: surfing, windsurfing i wszystkie jego odmiany,
  - jazdę na nartach zjazdowych lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi,
  - narciarstwo ekstremalne: skialpinizm, zjazdy ekstremalne, freestyle,
  - snowboarding ekstremalny: freeride, snowboarding wysokogórski, snowboarding prędkościowy, skoki i ewolucje snowboardowe,
  - airboarding, snake gliss, snowkite, snowtrikke, snowblades, supershorties, boardercross, snowscouting, icesurfing,
  - skoki na gumowej linie, jumping, jumping B.A.S.E.,
  - sztuki walki i sporty obronne,
  - jeździectwo,
  - kolarstwo górskie, downhill,
  - udział w polowaniach na zwierzęta z użyciem broni palnej lub pneumatycznej,
  - uczestniczenie w wyprawach survivalowych lub wyprawach do miejsc wymagających użycia sprzętu zabezpieczającego lub assekuracyjnego charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi: pustynia, góry powyżej 2500m n.p.m., busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe lub śnieżne;

- 46) **szpital** – podmiot leczniczy świadczący przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego całego lub wyciągu opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia; pojęcie to nie obejmuje domu opieki, hospicjum, zakładu opiekuńczo-leczniczego, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, szpitali sanatoryjnych;
- 47) **ubezpieczającego** – osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, która zawarła z PZU SA umowę ubezpieczenia;
- 48) **ubezpieczony** – osobę fizyczną, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia; w ubezpieczeniu OC osobę fizyczną, której odpowiedzialność cywilna objęta jest ochroną ubezpieczeniową;
- 49) **uderzenie pioruna** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne na ubezpieczony przedmiot, pozostawiające bezsporne ślady tego zdarzenia;
- 50) **umowę ubezpieczenia indywidualnego** – umowę ubezpieczenia zawartą na rachunek jednej osoby fizycznej wskazanej w umowie ubezpieczenia;
- 51) **umowę ubezpieczenia rodzinnego** – umowę ubezpieczenia zawartą na rachunek co najmniej dwóch osób bliskich wskazanych w dokumencie ubezpieczenia;
- 52) **umowę ubezpieczenia zbiorowego** – umowę ubezpieczenia obejmującą co najmniej 10 osób albo umowę zawartą w formie polisy otwartej;
- 53) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 54) **uposażonego** – osobę wskazaną imiennie przez ubezpieczonego jako upoważnioną do odbioru należnego świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego;
- 55) **usuwanie się ziemi** – ruch ziemi na stokach;
- 56) **wydotanie się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych** – wydotanie się wody lub pary z przewodów i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania, cofnięcie się wody lub ścieków z urządzeń kanalizacyjnych;
- 57) **wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach lub imprezach sportowych lub obozach kondycyjnych lub szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu;
- 58) **wypadek ubezpieczeniowy**:
- a) w ubezpieczeniu kosztów leczenia – nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek,
  - b) w ubezpieczeniu assistance – zdarzenie stanowiące podstawę organizacji usług assistance,
  - c) w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków – nieszczęśliwy wypadek, atak epilepsji lub omdlenie o nieustalonej przyczynie,
  - d) w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – działanie lub zaniechanie ubezpieczonego, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda,
  - e) w ubezpieczeniu bagażu – utrata, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu,
  - f) w ubezpieczeniu rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczku – zdarzenia objęte ochroną PZU SA stanowiące podstawę rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczku;
- 59) **zaostżenia, powikłania choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub zabiegu w ramach chirurgii jednego dnia przeprowadzonego w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia** – nagłe nasilenie objawów chorobowych ze strony tego samego lub innego narządu lub układu, pozostające w bezpośrednim związku z tą chorobą czy leczeniem w ramach chirurgii jednego dnia, o ostrym (burzliwym) przebiegu, wymagające udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej;
- 60) **zapadanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zawałania się podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;
- 61) **zdarzenie losowe** – następujące, powodujące określone skutki, przypadkowe i niezależne od woli ludzkiej zdarzenie: deszcz nawalny, eksplozje, grad, huragan, lawinę, ogień, powódź, uderzenie pioruna, upadek statku powietrznego, usuwanie się ziemi, wydotanie się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych, zapadanie się ziemi;
- 62) **zorganizowany wycieczek** – zorganizowaną przez organizatora wycieczki wycieczkę, wczas, kolonię, obozy młodzieżowe (w tym również językowe, ale z wyłączeniem kondycyjnych obozów sportowych), zielone szkoły oraz inne imprezy o charakterze wycieczkowym, a także potwierdzony umową, rezerwacją lub dowodem opłaty pobyt w pensjonacie, domu czasowym, apartamencie wakacyjnym, kwatery, hotelu lub innym obiekcie o charakterze wycieczkowym, imprezą integracyjną oraz pobyt w ośrodku SPA.

## PODSTAWY I ROZSZERZONY ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Ubezpieczenie w zakresie podstawowym obejmuje ubezpieczenie kosztów leczenia oraz ubezpieczenie assistance Pakiet Podstawowy określone w Rozdziale II OWU.
2. Na wniosek ubezpieczającego i po opłaceniu dodatkowej składki ubezpieczenie w zakresie podstawowym może być rozszerzone o dodatkowe usługi typu assistance lub dodatkowe ryzyka poprzez włączenie do umowy ubezpieczenia wybranych z następujących klauzul:
  - 1) Klauzuli Nr 1 – ubezpieczenie assistance Pakiet Rozszerzony,
  - 2) Klauzuli Nr 2 – ubezpieczenie assistance Pakiet Rodzina,
  - 3) Klauzuli Nr 3 – ubezpieczenie assistance Pakiet Dziecko/ Osoba niesamodzielna,
  - 4) Klauzuli Nr 4 – ubezpieczenie assistance Pakiet Biznes,
  - 5) Klauzuli Nr 5 – ubezpieczenie assistance Pakiet Sport,
  - 6) Klauzuli Nr 6 – ubezpieczenie assistance Pakiet Rowerysta,
  - 7) Klauzuli Nr 7 – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW),
  - 8) Klauzuli Nr 8 – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym (OC),
  - 9) Klauzuli Nr 9 – ubezpieczenie bagażu podróжного,
  - 10) Klauzuli Nr 10 – ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczku.
3. Rozszerzenie zakresu ubezpieczenia na podstawie klauzul, o których mowa w ust 2, może nastąpić tylko jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia w zakresie podstawowym i tylko na ten sam okres ubezpieczenia co ubezpieczenie w zakresie podstawowym, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczku (Klauzula Nr 10) może stanowić samodzielny (wyłączny) przedmiot ubezpieczenia.

### § 4

1. Za opłatą dodatkowej składki odpowiedzialność PZU SA może być rozszerzona:
  - 1) w ubezpieczeniu kosztów leczenia i ubezpieczeniach assistance – o koszty leczenia związane z zaostżeniem lub powikłaniami choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub zabiegu przeprowadzonego w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz o usługi assistance przewidziane w danym ubezpieczeniu assistance (Pakiet Podstawowy oraz Klauzule 1–6) w przypadku wystąpienia zaostżenia lub powikłań wyżej wymienionych chorób lub zabiegów;

- 2) w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ubezpieczeniach assistance, ubezpieczeniu NNW i ubezpieczeniu OC – o ryzyka wynikające:
    - a) z rekreacyjnego uprawiania narciarstwa lub snowboardu na oznakowanych trasach zjazdowych;
    - b) z wyczynowego uprawiania sportu;
    - c) z uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
  - 3) w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ubezpieczeniach assistance i ubezpieczeniu NNW – o ryzyka wynikające z wykonywania pracy fizycznej;
  - 4) w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ubezpieczeniach assistance, ubezpieczeniu NNW i ubezpieczeniu bagażu podróжного – o ryzyka wynikające z aktów terroryzmu, działań wojennych, stanu wojennego lub stanu wyjątkowego występujących lub mogących wystąpić na terytorium państw znajdujących się w rejonach świata zagrożonych takimi działaniami.
2. Rozszerzenie odpowiedzialności PZU SA o ryzyka wymienione w ust. 1 dotyczy wszystkich ubezpieczeń objętych na wniosek ubezpieczającego umową ubezpieczenia, które stosownie do ust. 1 mogą być rozszerzone o te ryzyka.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 5

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku ubezpieczającego zawierającego informacje niezbędne do dokonania oceny ryzyka i określenia należnej składki. Umowa ubezpieczenia może być również zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną zawarcie umowy następuje po uprzednim:
  - 1) zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego zaakceptowaniu przez ubezpieczającego;
  - 2) potwierdzeniu przez ubezpieczającego doręczenia OWU przed zawarciem umowy oraz zaakceptowaniu ich treści.
 W tym przypadku umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z dniem zapłaty składki.
3. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek ubezpieczonego). W takim przypadku ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy ubezpieczenia.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, 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.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytuje w formularzu oferty (wniosku) albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
6. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 5. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach PZU SA niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 5 i 6 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
8. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 5–7 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 5–7 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

### § 6

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
2. Jeżeli w odpowiedzi na złożoną ofertę PZU SA doręczą ubezpieczającemu dokument ubezpieczenia zawierający postanowienia, które odbiegają na niekorzyść ubezpieczającego lub ubezpieczonego od treści złożonej przez ubezpieczającego oferty, PZU SA zobowiązany jest zwrócić ubezpieczającemu na to uwagę na piśmie przy doręczeniu tego dokumentu, wyznaczając mu co najmniej 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W razie niewykonania tego obowiązku zmiany dokonane na niekorzyść ubezpieczającego lub ubezpieczonego nie są skuteczne, a umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z warunkami oferty.
3. W braku sprzeciwu umowa ubezpieczenia dochodzi do skutku zgodnie z treścią dokumentu ubezpieczenia następnego dnia po upływie terminu wyznaczonego do złożenia sprzeciwu.

### § 7

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, umowę ubezpieczenia zawiera się na czas oznaczony od 1 dnia do 1 roku.
2. W przypadku ubezpieczonych mających stałe miejsce zamieszkania w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej niż RP, umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres nie dłuższy niż 4 miesiące, chyba że PZU SA prowadzi działalność ubezpieczeniową na terytorium tego państwa. Przez państwo członkowskie Unii Europejskiej należy również rozumieć państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.

### § 8

1. Umowa ubezpieczenia może być zawarta jako umowa ubezpieczenia indywidualnego, umowa ubezpieczenia rodzinnego albo umowa ubezpieczenia zbiorowego.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia rodzinnego:
  - 1) zakres ubezpieczenia oraz suma ubezpieczenia lub suma gwarancyjna są jednakowe dla wszystkich ubezpieczonych i odnoszą się do każdego ubezpieczonego oddzielnie;
  - 2) zakres ubezpieczenia podstawowego, o którym mowa w § 3 ust. 1, dotyczy każdego ubezpieczonego;
  - 3) zakres ubezpieczenia rozszerzonego poprzez włączenie do umowy ubezpieczenia Klausul Nr 1–2, 7 i 9–10, o których mowa w § 3 ust. 2, oraz ryzyka dodatkowego, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 4, dotyczy każdego ubezpieczonego;
  - 4) zakres ubezpieczenia rozszerzonego poprzez włączenie do umowy ubezpieczenia Klausul Nr 3 – 6 i 8, o których mowa w § 3 ust. 2, oraz ryzyk dodatkowych, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1–3, dotyczy wyłącznie wskazanych imiennie ubezpieczonych.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia zbiorowego:
  - 1) okres ubezpieczenia oraz suma ubezpieczenia lub suma gwarancyjna są jednakowe dla wszystkich ubezpieczonych i odnoszą się do każdego ubezpieczonego oddzielnie;
  - 2) zakres ubezpieczenia podstawowego, o którym mowa w § 3 ust. 1, dotyczy każdego ubezpieczonego;
  - 3) zakres ubezpieczenia rozszerzonego poprzez włączenie do umowy ubezpieczenia klauzul, o których mowa w § 3 ust. 2, oraz ryzyk dodatkowych, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2–4, dotyczy każdego ubezpieczonego;
  - 4) zakres ubezpieczenia rozszerzonego poprzez włączenie do umowy ubezpieczenia ryzyka dodatkowego, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1, dotyczy wyłącznie wskazanych imiennie ubezpieczonych.

### § 9

1. Umowę ubezpieczenia zbiorowego zawiera się z imiennym wskazaniem ubezpieczonych lub bez imiennego ich wskazania.
2. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia z imiennym wskazaniem ubezpieczonych, ubezpieczający zobowiązany jest dostarczyć PZU SA imienny wykaz ubezpieczonych. Jeżeli nie umówiono się inaczej wykaz ten powinien zawierać imię,

- nazwisko, numer identyfikacyjny PESEL oraz adres, a w przypadku cudzoziemców – imię, nazwisko, datę urodzenia oraz adres. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, wykaz, o którym wyżej mowa, ubezpieczający jest zobowiązany przedstawić PZU SA w uzgodniony przez strony sposób.
3. Umowa ubezpieczenia zbiorowego może być zawarta bez imiennego wskazania ubezpieczonych tylko w przypadku objęcia ochroną wszystkich ubezpieczonych, należących do określonej w umowie ubezpieczenia grupy osób, z zastrzeżeniem, że umowa taką może zawrzeć wyłącznie ubezpieczający będący osobą prawną, jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą i wyłącznie w związku z podróżą wynikającą z prowadzonej działalności.
  4. W umowie ubezpieczenia, o której mowa w ust. 3, zawartej w formie polisy otwartej, ubezpieczający zobowiązany jest podać liczbę ubezpieczonych oraz liczbę osobodni do wykorzystania w okresie ubezpieczenia.
  5. W przypadku zawarcia umowy, o której mowa w ust.3, ubezpieczający zobowiązany jest:
    - 1) prowadzić imienną ewidencję ubezpieczonych oraz na każde żądanie PZU SA wskazać okres ochrony udzielanej poszczególnym ubezpieczonym;
    - 2) podać do wiadomości PZU SA numer telefonu ubezpieczającego, pod którym PZU SA będzie mógł uzyskać informacje, o których mowa w pkt 1.
  6. Umowa ubezpieczenia obejmująca ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczniku (Klauzula Nr 10, o której mowa w § 3 ust. 2), może być zawarta nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od:
    - 1) dnia zawarcia umowy uczestnictwa w zorganizowanym wycieczniku lub
    - 2) dnia opłacenia kosztów albo zaliczki z tego tytułu, w zależności od tego, które z tych zdarzeń miało miejsce wcześniej.
- a) w przypadku ubezpieczonych rozpoczynających podróż z domu na terytorium RP – z chwilą powrotu z podróży do domu lub placówki medycznej na terytorium RP,
  - b) w przypadku cudzoziemców lub obywateli polskich mieszkających na stałe za granicą odbywających podróż po terytorium RP – z chwilą przekroczenia granicy przy wyjeździe z terytorium RP,
  - c) w przypadku cudzoziemców odbywających podróż po terytorium RP i poza jej granicami – z chwilą przekroczenia granicy kraju stałego zamieszkania ubezpieczonego przy powrocie do domu,
- 2) z dniem doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w przypadku, o którym mowa w § 18;
  - 3) z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU SA ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłaconą w terminie;
  - 4) z upływem 7 dni od dnia doręczenia ubezpieczającemu wezwania do zapłaty kolejnej raty składki wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia spowoduje ustanie odpowiedzialności;
  - 5) z dniem doręczenia PZU SA oświadczenia ubezpieczającego o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w ust. 3;
  - 6) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia za porozumieniem stron;
  - 7) w stosunku do danego ubezpieczonego z chwilą jego śmierci.
2. Umowa ubezpieczenia może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.
  3. Umowę ubezpieczenia ubezpieczający może w każdym czasie wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym.

## § 12

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, z zastrzeżeniem ust. 2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której ubezpieczający jest konsumentem termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje ubezpieczającemu będącemu konsumentem, jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta została na okres krótszy niż 30 dni.

## ZAKRES TERYTORIALNY OCHRONY

### § 13

1. Na podstawie OWU i w zakresie określonym umową ubezpieczenia, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej:
  - 1) wyłącznie na terytorium RP, zwanym dalej „**strefą I**”, w związku z podróżą, o której mowa w § 1 ust. 2 pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3;
  - 2) na terytorium obejmującym:
    - a) wszystkie państwa europejskie łącznie z RP,
    - b) europejską część Rosji,
    - c) Wyspy Kanaryjskie,
    - d) pozaeuropejskie państwa basenu Morza Śródziemnego: Algierie, Maroko, Egipt, Syrię, Liban, Izrael, Strefę Gazy, Libię, Tunezję i Turcję,
 zwanym dalej „**strefą II**” w związku z podróżą, o której mowa w § 1 ust. 2 pkt 2,

## POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 10

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia oznaczonego w dokumencie ubezpieczenia jako data początkowa okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia i godziny zawarcia umowy ubezpieczenia wpisanej w dokumencie ubezpieczenia i zaplaceniu składki lub jej pierwszej raty, chyba że umówiono się inaczej, oraz nie wcześniej jednak niż:
  - 1) z chwilą opuszczenia przez ubezpieczonego domu na terytorium RP w celu udania się bezpośrednio w podróż;
  - 2) z chwilą przekroczenia granicy RP przy wyjeździe w przypadku ubezpieczonych wjeżdżających do RP.
2. W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem ust. 3, odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia oznaczonego w umowie ubezpieczenia jako data początkowa okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia zapłaty składki, chyba że umówiono się inaczej, oraz nie wcześniej jednak niż:
  - 1) z chwilą opuszczenia przez ubezpieczonego domu na terytorium RP w celu udania się bezpośrednio w podróż;
  - 2) z chwilą przekroczenia granicy RP przy wyjeździe w przypadku ubezpieczonych wjeżdżających do RP.
3. W przypadku ubezpieczenia rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wycieczniku (Klauzula Nr 10, o której mowa w § 3 ust. 2) odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia wskazanego przez ubezpieczającego jako początek okresu ubezpieczenia dla tego ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zaplaceniu składki.

### § 11

1. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w dokumencie ubezpieczenia, nie później jednak niż:

- 3) na terytorium całego świata łącznie z RP, zwanym dalej „strefą III” w związku z podróżą, o której mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.
2. W przypadku wyjazdów na zorganizowany wypoczynek do polskiej strefy przygranicznej z zamiarem mieszanego pobytu w Polsce i za granicą, gdy ubezpieczający wnosi o objęcie ochroną ubezpieczeniową zarówno na terytorium RP jak za granicą, umowę ubezpieczenia zawiera się z zakresem terytorialnym ochrony ubezpieczeniowej obejmującym strefę II.
3. W przypadku cudzoziemców, którzy przy wjeździe do Polski zobowiązani są posiadać ubezpieczenie obejmujące swoim zakresem ochroną ubezpieczeniową na terytorium państw strefy Schengen, umowę ubezpieczenia zawiera się z zakresem terytorialnym ochrony ubezpieczeniowej obejmującym strefę II.
4. Zakres terytorialny ochrony ubezpieczeniowej określany jest w umowie ubezpieczenia przez ubezpieczającego.

## SUMA UBEZPIECZENIA I SUMA GWARANCYJNA

### § 14

1. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne stanowią górną granicę odpowiedzialności PZU SA.
2. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne ustalane są w porozumieniu z ubezpieczającym.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 15

1. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności PZU SA na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka za wybrany zakres ubezpieczenia jest sumą składek za ubezpieczenie podstawowe, ubezpieczenie rozszerzone poprzez włączenie wybranych Klauzul, o których mowa w § 3 ust. 2, oraz zwykłej składki za ryzyka dodatkowe, o których mowa w § 4 ust. 1. W przypadku zbiegu ryzyk dodatkowych wymienionych w § 4 ust. 1 pkt 2 lit. a–c, do wyliczenia składki za wszystkie z tych ryzyk, stosuje się tylko jedną zwykłą, która jest zwykłą najwyższą.
3. Wysokość składki ustala się w zależności od:
  - 1) sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej;
  - 2) okresu ubezpieczenia;
  - 3) zakresu ubezpieczenia;
  - 4) zakresu terytorialnego ubezpieczenia;
  - 5) rodzaju umowy;
  - 6) obniżki i zwykłej składki, o których mowa w ust. 4;
  - 7) liczby ubezpieczonych lub liczby osobodni.

4. W umowach ubezpieczenia stosuje się następujące obniżki i zwykłej składki:
  - 1) obniżki składki z tytułu:
    - a) zawarcia umowy ubezpieczenia jako umowy ubezpieczenia rodzinnego albo umowy ubezpieczenia zbiorowego,
    - b) objęcia ochroną w umowie ubezpieczenia indywidualnego: dziecka, które w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia ma ukończone 6 lat lub ucznia lub studenta, który w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia nie ma ukończonych 26 lat,
    - c) długości okresu ubezpieczenia,
  - 2) zwykłej składki z tytułu:
    - a) włączenia Klauzul, o których mowa w § 3 ust. 2,
    - b) włączenia ryzyk dodatkowych, o których mowa w § 4 ust. 1, przy czym
 

w odniesieniu do ryzyka, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2 lit. b, ustala się dwie następujące klasy ryzyka dla dziedzin lub dyscyplin sportu:

klasa 0 – brydż sportowy, warcaby, wędkarstwo, szachy, modelarstwo sportowe oraz udział w amatorskich zawodach sportowych i turniejach dzieci, młodzieży szkolnej i studentów w wieku do lat 26,

klasa I – pozostałe, nie wymienione w klasie 0 dyscypliny sportu uprawiane wyczynowo, a zwykła nie ma zastosowania w przypadku włączenia ryzyka wynikającego z wyczynowego uprawiania sportów objętych klasą 0.

W przypadku uprawiania przez ubezpieczonego kilku dyscyplin sportu zaliczanych do różnych klas ryzyka, do obliczenia składki przyjmuje się tę klasę ryzyka, dla której przewidziana jest większa zwykła składki.

### § 16

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej ubezpieczający zobowiązany jest zapłacić składkę ubezpieczeniową jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza wystawieniem dokumentu ubezpieczenia.
2. W przypadku umów zawieranych na okres roczny lub umów zawieranych w formie polisy otwartej, na wniosek ubezpieczającego, dopuszcza się możliwość zapłaty składki w ratach, z zastrzeżeniem ust. 3. Terminy płatności poszczególnych rat składki ustala się od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. W umowach ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość składka może być płatna tylko jednorazowo.
4. Zapłata składki następuje w formie gotówkowej albo, w porozumieniu z PZU SA, w formie bezgotówkowej.
5. Jeżeli zapłata składki albo raty składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień zapłaty uważa się datę stempla pocztowego, a w przypadku przelewu datę obciążenia rachunku bankowego ubezpieczającego.
6. Składka nie podlega indeksacji.

### § 17

1. W przypadku umów ubezpieczenia zawieranych w formie polisy otwartej, w których składkę ustala się w zależności od liczby osobodni, ubezpieczający przy zawarciu umowy ubezpieczenia płaci składkę zaliczkową.
2. Minimalna składka zaliczkowa, o której mowa w ust. 1, równa jest składce za 150 osobodni. Ostateczne rozliczenie składki zaliczkowej następuje po upływie okresu ubezpieczenia. Ubezpieczający zobowiązany jest w terminie podanym w umowie ubezpieczenia do podania liczby wykorzystanych osobodni.
3. Jeżeli liczba wykorzystanych osobodni przekracza liczbę zadeklarowanych osobodni i opłaconą składkę zaliczkową, PZU SA wzywa ubezpieczającego do dokonania dopłaty składki we wskazanym terminie.
4. Jeżeli liczba wykorzystanych osobodni jest mniejsza niż zadeklarowana, PZU SA zwraca kwotę nadpłaconej składki.

### § 18

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 ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

### § 19

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

## GENERALNE ZASADY USTALANIA I WYPŁATY ŚWIADCZEŃ

### § 20

1. PZU SA po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu wypadku ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, informuje o tym ubezpieczonego lub ubezpieczającego, jeżeli nie są oni

osobami występującymi z tym zawiadomieniem oraz podejmując postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.

2. PZU SA obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
3. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia PZU SA powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 2.
4. Jeżeli w terminach określonych w ust. 2 i 3 PZU SA nie wypłaci świadczenia, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
5. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, PZU SA informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia oraz poucza tę osobę o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
6. PZU SA udostępnia osobom, o których mowa w ust. 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA.
7. PZU SA udostępnia osobom, o których mowa w ust. 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu, informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 6, na ich żądanie, w postaci elektronicznej.
8. Na żądanie ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub poszkodowanego PZU SA zobowiązany jest udostępnić posiadane przez siebie informacje związane z wypadkiem lub zdarzeniem będącym podstawą ustalenia jego odpowiedzialności oraz ustalenia okoliczności wypadków i zdarzeń losowych, jak również wysokości świadczenia.

#### § 21

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, wypłata przysługujących świadczeń lub odszkodowań następuje na terytorium RP w złotych polskich z wyjątkiem kosztów zwracanych bezpośrednio za granicę wystawcom rachunków.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, zwrot kosztów poniesionych poza granicami RP następuje na terytorium RP w złotych polskich według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu ustalenia kwoty kosztów do zwrotu.
3. W przypadku cudzoziemców lub obywateli polskich mieszkających na stałe poza granicami RP, wypłata świadczenia lub odszkodowania następuje w sposób uzgodniony z tymi osobami. W przypadku wypłaty świadczenia lub odszkodowania w innej walucie niż złoty polski, zastosowanie ma średni kurs NBP tej waluty obowiązujący w dniu ustalenia świadczenia lub odszkodowania. Zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia następuje po przeliczeniu kwoty zwrotu na określoną walutę według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.

#### § 22

PZU SA zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ubezpieczenia, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które PZU SA nie ponosi odpowiedzialności.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO W RAZIE ZAJŚCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

### § 23

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
  - 2) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1 pkt 1, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkodę powstałą z tego powodu.
3. PZU SA zobowiązany jest, w granicach odpowiednio sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej, zwrócić koszty wyniku z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1 pkt. 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

## PRZEJŚCIE ROSZCZEŃ NA PZU SA

### § 24

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 wypłaconego 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. Na żądanie PZU SA ubezpieczony obowiązany jest udzielić pomocy przy dochodzeniu roszczeń od osób trzecich udzielając informacji i dostarczając dokumenty niezbędne do dochodzenia roszczenia.
4. Jeżeli ubezpieczony, bez zgody PZU SA, zrzekł się roszczenia przeciwko osobie odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, PZU SA może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.
5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie ujawnione zostało po wypłaceniu odszkodowania, PZU SA może żądać od ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

## ROZDZIAŁ II

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW LECZENIA I UBEZPIECZENIE ASSISTANCE PAKIET PODSTAWOWY

#### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 25

1. Przedmiotem ubezpieczenia kosztów leczenia jest ryzyko nagłego zachorowania lub nieszcześliwego wypadku zaistniałych w okresie ubezpieczenia podczas podróży ubezpieczonego. Zakresem ubezpieczenia kosztów leczenia objęta jest organizacja pomocy medycznej wymaganej stanem zdrowia ubezpieczonego do dnia, w którym stan zdrowia ubezpieczonego umożliwi jego powrót lub transport do domu lub placówki medycznej w miejscu zamieszkania lub kontynuowanie podróży oraz pokrycie kosztów tej pomocy, obejmujących:
  - 1) hospitalizację i leczenie ambulatoryjne:
    - a) pobyt i leczenie w szpitalu w tym zabieg i operacje przeprowadzane ze wskazań nagłych lub pilnych,
    - b) wizyty lekarskie,
    - c) badania pomocnicze zlecone przez lekarza (RTG, EKG, USG, rezonans magnetyczny, tomografia komputerowa, podstawowe badania laboratoryjne) niezbędne do rozpoznania lub leczenia choroby,
    - d) zabieg ambulatoryjny;



- 2) transport:
    - a) medyczny do odpowiedniej placówki medycznej z miejsca pobytu ubezpieczonego lub z miejsca wypadku,
    - b) między placówkami medycznymi, gdzie udzielano kolejnej pomocy medycznej,
    - c) do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której ubezpieczony jest hospitalizowany nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia,
    - d) do miejsca zakwaterowania ubezpieczonego po udzieleniu pomocy medycznej, gdy zgodnie z zaleceniem lekarza leczącego ubezpieczonego, ubezpieczony nie powinien korzystać z własnego środka transportu lub publicznych środków transportu lokalnego;
  - 3) zastosowanie komory dekompresyjnej w uzasadnionych medycznie przypadkach pod warunkiem rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o ryzyka dodatkowe, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 2 lit. b–c;
  - 4) leczenie stomatologiczne w przypadku nagłego zachorowania w postaci ostrych stanów zapalnych i bólowych oraz w przypadku, gdy konieczność podjęcia tego leczenia wynika z nieszczęśliwego wypadku objętego odpowiedzialnością PZU SA;
  - 5) leczenie związane z ciążą i porodem (w tym również koszty transportu do placówki medycznej), nie później jednak niż do zakończenia 32 tygodnia ciąży.
2. Zakresem ubezpieczenia kosztów leczenia objęty jest ponadto:
- 1) zwrot kosztów zakupu lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza w związku z leczeniem, o którym mowa w ust. 1 pkt 1;
  - 2) zwrot kosztów naprawy lub zakupu protez (w tym dentystrycznych), okularów korekcyjnych oraz środków pomocniczych, których zniszczenie lub konieczność używania przez ubezpieczonego wynika z nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, objętego odpowiedzialnością PZU SA, pod warunkiem że konieczność naprawy lub zakupu tych protez lub środków pomocniczych zaistniała nie później niż w okresie 1 roku liczonego od dnia zajścia ww. wypadku ubezpieczeniowego.
  3. Organizacja pomocy medycznej, o której mowa w ust. 1, polega na organizacji wizyty lekarskiej lub przyjęcia ubezpieczonego do właściwej placówki medycznej najbliższej jego miejsca pobytu i właściwej dla rodzaju zachorowania lub urazu, przy czym o trybie przyjęcia oraz zastosowanym leczeniu decyduje lekarz placówki, w której udzielana jest pomoc.

## § 26

Przedmiotem ubezpieczenia assistance Pakiet Podstawowy jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance z tytułu wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w okresie ubezpieczenia podczas podróży ubezpieczonego. Zakresem ubezpieczenia assistance Pakiet Podstawowy objęte są następujące usługi assistance:

- 1) **Transport ubezpieczonego do kraju stałego zamieszkania lub kraju rezydencji**  
Jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA nie pozwala ubezpieczonemu skorzystać z uprzednio przewidzianego środka transportu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego do domu lub do placówki medycznej w kraju stałego zamieszkania lub w kraju rezydencji. Transport dokonywany jest po udzieleniu pomocy medycznej i odbywa się dostosowanym do jego stanu zdrowia środkiem transportu. Celowość, termin i sposób transportu ubezpieczonego uzgadniani jest przez lekarza Centrum Alarmowego PZU z lekarzem leczącym ubezpieczonego. Jeżeli ubezpieczony nie wyraża zgody na powrót do kraju stałego zamieszkania lub kraju rezydencji, wówczas z chwilą odmowy ubezpieczony nie podlega dalszej ochronie ubezpieczeniowej w zakresie kosztów leczenia i usług assistance związanych z tym wypadkiem ubezpieczeniowym. Jeżeli transportowane jest dziecko lub osoba niesamodzielna, PZU SA, po uzgodnieniu przez lekarza Centrum Alarmowego PZU z lekarzem

leczącym tego ubezpieczonego potrzeby zapewnienia mu opieki w czasie transportu przez rodzica albo opiekuna prawnego, pokrywa dodatkowo koszty transportu w obie strony tej osoby, obejmujące koszty biletu kolejowego lub autobusowego albo jeżeli podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej.

- 2) **Transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku**  
Jeżeli ubezpieczony wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA zmarł podczas podróży w okresie ubezpieczenia, PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok do miejsca pochówku w kraju stałego zamieszkania. Ponadto PZU SA pokrywa koszty zakupu trumny maksymalnie do kwoty 5.000 zł. W przypadku kremacji zwłok w kraju, w którym miał miejsce wypadek ubezpieczeniowy, PZU SA pokrywa koszty kremacji i koszty transportu prochów do miejsca pochówku do wysokości kwot jakie zostałyby poniesione przez PZU SA w przypadku transportu zwłok.

- 3) **Pokrycie kosztów poszukiwania i ratownictwa**  
PZU SA pokrywa koszty poszukiwania ubezpieczonego w górach, na łądzie i na wodzie prowadzonych przez wyspecjalizowane w tym celu jednostki (koszty poszukiwania) oraz pokrywa koszty udzielenia doraźnej pomocy medycznej (koszty ratownictwa), o ile ubezpieczony zginął w czasie podróży w okresie ubezpieczenia. Za poszukiwanie ubezpieczonego uznaje się okres od zgłoszenia zaginięcia ubezpieczonego przez osoby bliskie lub osoby trzecie do wyspecjalizowanej jednostki prowadzącej poszukiwanie o momentu odnalezienia ubezpieczonego lub zaprzestania akcji poszukiwawczej. Za ratownictwo uznaje się udzielenie doraźnej pomocy medycznej, świadczonej od chwili odnalezienia ubezpieczonego do czasu przewiezienia go do najbliższego szpitala lub innej placówki medycznej. PZU SA pokrywa koszty poszukiwania i ratownictwa maksymalnie do łącznej kwoty 50.000 zł.

- 4) **Organizacja kontynuacji leczenia po powrocie ubezpieczonego do domu na terytorium RP**

Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA organizowany był przez PZU SA transport ubezpieczonego do domu w RP, PZU SA organizuje i pokrywa koszty następujących usług assistance związanych z ww. wypadkiem ubezpieczeniowym:

- a) **wizyty lekarza w domu ubezpieczonego** – zorganizowanie jednej wizyty lekarskiej w domu ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów dojazdu lekarza i jego honorarium maksymalnie do łącznej kwoty 500 zł, przy czym limit ten nie obejmuje kosztów dodatkowych badań diagnostycznych zleconych podczas tej wizyty albo
- b) **wizyty ubezpieczonego u lekarza w placówce medycznej** – zorganizowanie jednej wizyty ubezpieczonego u lekarza w placówce medycznej wskazanej przez Centrum Alarmowe PZU oraz pokrycie honorarium lekarza; na wniosek ubezpieczonego PZU SA organizuje jego transport do placówki medycznej i pokrywa jego koszty; PZU SA pokrywa koszt honorarium lekarza i koszt transportu ubezpieczonego maksymalnie do łącznej kwoty 500 zł, przy czym limit ten nie obejmuje kosztów dodatkowych badań diagnostycznych zleconych podczas tej wizyty,
- c) **domowej opieki pielęgniarki** – jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego wymaga wizyty pielęgniarki w jego domu, PZU SA organizuje oraz pokrywa koszty dojazdu pielęgniarki do domu ubezpieczonego i jej honorarium maksymalnie do łącznej kwoty 500 zł; usługa ta obejmuje zabiegi lecznicze zalecone przez lekarza leczącego ubezpieczonego.

- 5) **Organizacja i pokrycie kosztów pomocy rehabilitacyjnej w domu ubezpieczonego na terytorium RP po powrocie z podróży**

Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA organizowany był przez PZU SA transport ubezpieczonego do domu w RP w związku z ww. wypadkiem ubezpieczeniowym, PZU SA zapewnia:

- a) **organizację procesu rehabilitacji** – jeżeli lekarz leczący ubezpieczonego zalecił zabiegi rehabilitacyjne, PZU SA organizuje i pokrywa koszty wizyt fizjoterapeuty (koszty dojazdu i honorarium) w domu ubezpieczonego albo organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego do poradni rehabilitacyjnej oraz koszty zabiegów rehabilitacyjnych przeprowadzonych w poradni rehabilitacyjnej; usługa realizowana jest maksymalnie do łącznej kwoty 500 zł, przy czym o miejscu wykonania zabiegów decyduje lekarz leczący ubezpieczonego;
- b) **dotawę drobnego sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego** – jeżeli ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza go leczącego, powinien używać sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego w domu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty usługi informacyjnej dotyczącej placówek handlowych lub wypożyczalni oferujących sprzęt rehabilitacyjny; ponadto PZU SA organizuje i pokrywa koszty transportu drobnego sprzętu rehabilitacyjnego lub medycznego do domu ubezpieczonego; usługa realizowana jest maksymalnie do kwoty 300 zł, przy czym koszty wypożyczenia lub zakupu sprzętu pokrywa ubezpieczony;
- c) **dotawę leków** – jeżeli ubezpieczony, zgodnie z zaleceniem lekarza go leczącego musi przebywać w domu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty jednorazowego dostarczenia do domu przepisanych na receptę przez lekarza niezbędnych leków, o ile są one dostępne na terytorium RP; jeżeli ubezpieczony ponadto potrzebuje leków dostępnych bez recepty, które jednocześnie są dostępne w miejscu realizacji recepty, PZU SA organizuje i pokrywa koszty dostarczenia wskazanych przez ubezpieczonego leków dostępnych bez recepty; usługa realizowana jest maksymalnie do kwoty 300 zł, przy czym koszty leków pokrywa ubezpieczony.

6) **Powypadkowa pomoc psychologa w domu ubezpieczonego na terytorium RP po powrocie z podróży**

Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku objętego odpowiedzialnością PZU SA ubezpieczony dozna ciężkich obrażeń ciała lub wskutek nieszczęśliwego wypadku objętego odpowiedzialnością PZU SA, w którym uczestniczył ubezpieczony nastąpi:

- śmierć małżonka ubezpieczonego lub
- śmierć dziecka ubezpieczonego lub
- śmierć rodziców ubezpieczonego lub rodziców małżonka ubezpieczonego,

i ubezpieczony zgłasza potrzebę skorzystania z pomocy psychologa, PZU SA organizuje i pokrywa koszty wizyt ubezpieczonego u psychologa w liczbie porad zaleconej przez psychologa podczas pierwszej tak zorganizowanej wizyty, maksymalnie do kwoty 2.000 zł. Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku objętego odpowiedzialnością PZU SA nastąpi zgon ubezpieczonego, pomoc psychologa, o której mowa wyżej, przysługuje współmałżonkowi, dzieciom i rodzicom ubezpieczonego. PZU SA organizuje i pokrywa koszty wizyt takiej osoby u psychologa w liczbie porad zaleconej przez psychologa podczas pierwszej tak zorganizowanej wizyty, maksymalnie do kwoty 2.000 zł na każdą osobę.

7) **Pomoc w prowadzeniu domu ubezpieczonego na terytorium RP po powrocie z podróży**

Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA organizowany był przez PZU SA transport ubezpieczonego do domu w RP i jednocześnie z uwagi na stan jego zdrowia wynikający z ww. wypadku ubezpieczeniowego konieczna jest pomoc w prowadzeniu domu, PZU SA organizuje i pokrywa koszty osób pomagających w prowadzeniu domu (koszty dojazdu i honorarium) maksymalnie do łącznej kwoty 500 zł. Usługa obejmuje pomoc domową w przygotowaniu posiłku, zrobieniu drobnych zakupów, utrzymaniu czystości w domu: sprzątnięciu podłóg na sucho i na mokro, ścieraniu kurzy z mebli i parapetów, odkurzeniu dywanów i wykładzin, sprzątnięciu łazienki, zmywaniu naczyń, czyszczeniu zlewu, czyszczeniu płyty kuchennej, wyrzucaniu śmieci, podlewaniu kwiatów przy użyciu środków i sprzętów udostępnionych przez ubezpieczonego.

Koszty zakupów realizowanych na zlecenie ubezpieczonego pokrywa ubezpieczony.

8) **Opieka nad psami i kotami na terytorium RP**

Jeżeli wskutek nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania objętego odpowiedzialnością PZU SA organizowany był przez PZU SA transport ubezpieczonego do szpitala w RP, a hospitalizacja ubezpieczonego trwa minimum 2 dni, PZU SA organizuje przewóz psów lub kotów ubezpieczonego do osoby wyznaczonej przez niego do opieki lub do odpowiedniej placówki gwarantującej całodobową opiekę nad zwierzętami i pokrywa koszty tego przewozu. Usługa ta jest realizowana maksymalnie do kwoty 300 zł.

9) **Usługi informacyjne na terytorium RP:**

a) **Infolinia medyczna i telefoniczna konsultacja z lekarzem Centrum Alarmowego PZU**

PZU SA zapewnia dostęp do infolinii medycznej polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem Centrum Alarmowego PZU, który w miarę istniejących możliwości udzieli ubezpieczonemu ustnej informacji, co do postępowania w zakresie opieki zdrowotnej. Informacje te nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego.

b) **Udzielanie informacji przed podróżą i w trakcie podróży**

W Centrum Alarmowym PZU ubezpieczonemu zostaną udzielone telefonicznie informacje dotyczące:

- dokumentów wymaganych przy wjeździe i w czasie pobytu w danym kraju,
- specyfiki kraju do którego udaje się ubezpieczony,
- zakresu ochrony medycznej w ramach świadczeń publicznej służby zdrowia na terytorium danego kraju należącego do Unii Europejskiej należnych osobie objętej ubezpieczeniem zdrowotnym.

c) **Przekazywanie wiadomości**

Jeżeli nieprzewidziane zdarzenie, w tym wypadek, choroba, strajk lub opóźnienie samolotu powoduje zwłokę lub zmianę miejsca przebiegu podróży ubezpieczonego, Centrum Alarmowe PZU, na życzenie ubezpieczonego, przekazuje niezbędne wiadomości osobom przez niego wskazanym, a także udzieli pomocy przy zmianie rezerwacji hotelu, linii lotniczej lub wypożyczalni samochodów.

**SUMA UBEZPIECZENIA I LIMITY KWOTOWE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

**§ 27**

- W ubezpieczeniu kosztów leczenia suma ubezpieczenia ustalana jest w porozumieniu z ubezpieczającym i w zależności od przyjętego zakresu terytorialnego ochrony ubezpieczeniowej wynosi:
  - 1) dla strefy I – od 2.000 zł do 160.000 zł;
  - 2) dla strefy II – od 20.000 zł do 400.000 zł;
  - 3) dla strefy III – od 80.000 zł do 800.000 zł, z zastrzeżeniem, że przy wjeździe do USA suma ubezpieczenia nie może być niższa niż 200.000 zł.
- Koszty leczenia pokrywane są do wysokości ustalonej sumy ubezpieczenia z zastrzeżeniem limitów, o których mowa w ust. 4–6. Limity odpowiedzialności, o których mowa w ust. 4–6 ustalone są w ramach sumy ubezpieczenia.
- Z zastrzeżeniem ust. 4–6 suma ubezpieczenia ustalana jest na każdy wypadek ubezpieczeniowy zaistniały w okresie ubezpieczenia.
- Limit odpowiedzialności z tytułu kosztów leczenia stomatologicznego, o którym mowa w § 25 ust. 1 pkt 4, w przypadku nagłego zachorowania w postaci ostrych stanów zapalnych i bólowych, wynosi 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej jednak niż do łącznej kwoty 1.000 zł na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia.
- Limit odpowiedzialności z tytułu kosztów pomocy medycznej udzielanej w związku z ciążą i porodem, o której mowa w § 25 ust. 1 pkt 5, wynosi 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej

jednak niż do łącznej kwoty 6.000 zł na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia. W przypadku porodu, w ramach wyżej wymienionego limitu, pomoc medyczna udzielana jest matce i dziecku.

6. Limit odpowiedzialności z tytułu kosztów naprawy lub zakupu protez, okularów korekcyjnych oraz środków pomocniczych, o których mowa w § 25 ust. 2 pkt 2, wynosi 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej jednak niż do łącznej kwoty 2.000 zł na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia.

### § 28

1. W ubezpieczeniu assistance limity kwotowe odpowiedzialności dla poszczególnych usług assistance ustalone są na jeden wypadek ubezpieczeniowy rozumiany jako zdarzenie stanowiące podstawę świadczenia danej usługi assistance zaistniały w okresie ubezpieczenia.
2. Limity kwotowe dla poszczególnych usług assistance ustalone są odrębnie od sumy ubezpieczenia ustalonej w ubezpieczeniu kosztów leczenia.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 29

1. PZU SA, z zastrzeżeniem ust. 2, nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione przez ubezpieczonego bez zgody Centrum Alarmowego PZU, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU w sposób określony w § 32 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 nie było możliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego, w szczególności na skutek zdarzenia losowego lub siły wyższej.
2. Kontakt ubezpieczonego z Centrum Alarmowym PZU nie jest wymagany jeżeli ubezpieczony w okresie podróży sam dokona wyboru lekarza i pokryje koszty wizyty w przypadku:
- 1) pojedynczej wizyty stomatologicznej związanej z leczeniem ostrego stanu zapalnego lub bólowego ograniczonego do 1 zęba;
  - 2) pojedynczej wizyty ambulatoryjnej.
- W przypadkach, o których mowa w pkt 1 i 2, PZU SA dokonuje zwrotu kosztów leczenia na podstawie rachunków i dowodów ich zapłaty oraz dokumentacji medycznej potwierdzającej zajęcie wypadku ubezpieczeniowego objętego odpowiedzialnością PZU SA.

### § 30

Jeżeli ubezpieczony wskutek niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym PZU, o której mowa w § 29 ust. 1, we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty leczenia i usług assistance, o których mowa w § 25 i 26, PZU SA zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonej dokumentacji medycznej potwierdzającej zajęcie wypadku ubezpieczeniowego objętego odpowiedzialnością PZU SA oraz imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty. W przypadku, gdy ww. koszty nie zostały pokryte przez ubezpieczonego, ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić PZU SA w terminie, o którym mowa w § 32 ust. 2, o konieczności pokrycia tych kosztów oraz przedłożyć dokumentację medyczną potwierdzającą zajęcie wypadku ubezpieczeniowego objętego odpowiedzialnością PZU SA oraz imienne rachunki, które będą stanowiły podstawę zapłaty przez PZU SA na rzecz ich wystawców.

### § 31

1. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty leczenia, które powstały z tytułu lub w następstwie:
- 1) leczenia przekraczającego zakres niezbędny dla przywrócenia stanu zdrowia ubezpieczonego umożliwiającego mu powrót lub transport do domu lub placówki medycznej w kraju stałego zamieszkania lub w kraju rezydencji lub kontynuacji podróży;
  - 2) kierowania przez ubezpieczonego pojazdem silnikowym:
    - a) jeżeli ubezpieczony nie posiadał uprawnień do kierowania danym pojazdem,

- b) w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajęcie wypadku ubezpieczeniowego;
- 3) znajdowania się w stanie nietrzeźwości lub po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajęcie wypadku ubezpieczeniowego;
- 4) leczenia nie związanego z nagłym zachorowaniem lub nie-szczęśliwym wypadkiem;
- 5) leczenia chorób przewlekłych;
- 6) leczenia chorób będących przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 7) leczenia zaostrzeń lub powikłań:
  - a) chorób przewlekłych,
  - b) chorób będących przyczyną hospitalizacji w okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
  - c) zabiegu przeprowadzonego w ramach chirurgii jednego dnia w okresie 30 dni przed zawarciem umowy ubezpieczenia,chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;
- 8) zaburzeń psychicznych, zaburzeń zachowania w tym nerwicy;
- 9) leczenia chorób przenoszonych drogą płciową, AIDS, leczenia stanów związanych z nosicielstwem wirusa HIV;
- 10) chorób wynikających z alkoholizmu;
- 11) leczenia sanatoryjnego, profilaktyki, helioterapii, medycyny niekonwencjonalnej i zabiegów ze wskazań estetycznych;
- 12) fizjoterapii i rehabilitacji, z zastrzeżeniem § 26 pkt. 5 lit. a;
- 13) leczenia we własnym zakresie lub przez lekarza będącego członkiem najbliższej rodziny ubezpieczonego, badań i usług które nie są wykonywane przez szpital, lekarza lub pielęgniarkę;
- 14) badań zbędnych do rozpoznania lub leczenia choroby, badań i szczepień profilaktycznych;
- 15) przerwania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności lub ograniczonej płodności, w tym kosztów środków antykoncepcyjnych, testów ciążowych;
- 16) wypadków lub rozstroju zdrowia spowodowanych umyślnie przez ubezpieczonego, w tym skutków samobójstwa lub usiłowania popełnienia samobójstwa, samookaleczenia przez ubezpieczonego;
- 17) wypadków wynikających z udziału ubezpieczonego w przestępstwach albo bójkach, z wyjątkiem działania w obronie koniecznej;
- 18) wypadków wynikających z uprawiania sportów wysokiego ryzyka, chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;
- 19) wypadków wynikających z uprawiania rekreacyjnie narciarstwa lub snowboardu na oznakowanych trasach zjazdowych, chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;
- 20) wypadków wynikających z wyczynowego uprawiania sportu, chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;
- 21) wykonywania przez ubezpieczonego pracy fizycznej, chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;
- 22) epidemii, o których władze docelowego kraju podróży poinformowały w środkach masowego przekazu;
- 23) katastrof naturalnych;
- 24) katastrof, w wyniku których nastąpiło skażenie jądrowe, chemiczne, promieniowanie radioaktywne, jonizujące;
- 25) aktów terroryzmu, działań wojennych, stanu wojennego lub stanu wyjątkowego występujących lub mogących wystąpić na terytorium państw znajdujących się w rejonach świata zagrożonych takimi działaniami; chyba że odpowiedzialność PZU SA została rozszerzona w tym zakresie za opłatą dodatkowej składki;

- 26) udziału ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg lub sabotażu;
  - 27) niestosowania się do zaleceń lekarza leczącego ubezpieczonego lub lekarzy Centrum Alarmowego PZU;
  - 28) ponadstandardowej dodatkowej opieki medycznej.
2. Z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są usługi assistance, gdy zdarzenie stanowiące podstawę organizacji takiej usługi powstało w związku lub w następstwie okoliczności, o których mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem że w przypadku, o których mowa w ust. 1 pkt 7, 18–21 i 25, odpowiedzialność PZU SA może być rozszerzona za opłatą dodatkowej składki.
  3. PZU SA zastrzega sobie prawo skierowania ubezpieczonego do wybranej przez siebie placówki medycznej w celu przeprowadzenia diagnostyki.
  4. Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości lub fakt znajdowania się pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz uprawnienia do kierowania pojazdem silnikowym ocenia się według prawa państwa właściwego dla miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego.
  5. Odpowiedzialność PZU SA nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne oraz szkód polegających na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu rzeczy.

## **POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO**

### **§ 32**

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, ubezpieczony albo osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są:
  - 1) przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie – niezwłocznie zgłosić telefonicznie wniosek o pomoc do Centrum Alarmowego PZU;
  - 2) wyjaśnić pracownikowi Centrum Alarmowego PZU okoliczności, w jakich ubezpieczony się znajduje i jakiej pomocy potrzebuje oraz podać imię i nazwisko ubezpieczonego lub inne dane niezbędne do identyfikacji ubezpieczonego i dostępne informacje niezbędne do udzielenia pomocy; w przypadku ubezpieczenia zbiorowego również imię i nazwisko lub nazwę ubezpieczającego;
  - 3) podać numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe PZU może skontaktować się z ubezpieczonym lub jego przedstawicielem;
  - 4) umożliwić lekarzom Centrum Alarmowego PZU dostęp do wszystkich informacji medycznych;
  - 5) stosować się do zaleceń Centrum Alarmowego PZU, udzielając informacji i niezbędnych pełnomocnictw;
  - 6) umożliwić Centrum Alarmowemu PZU dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.
2. Jeżeli ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu z przyczyn niezależnych od siebie, w tym na skutek zdarzenia losowego lub siły wyższej, nie mogła skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym PZU w sposób, o którym mowa w ust. 1, zobowiązana jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym skontaktowanie się z Centrum Alarmowym PZU stało się możliwe, powiadomić o zajściu wypadku ubezpieczeniowego. Ponadto ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu

zobowiązana jest podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Alarmowym PZU.

3. W przypadkach, w których zgodnie z OWU, PZU SA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych kosztów leczenia lub usług assistance, PZU SA zwraca ww. koszty:
  - 1) w ubezpieczeniu kosztów leczenia – do wysokości faktycznie poniesionych kosztów nie więcej niż do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem limitów, o których mowa w § 27 ust. 4–6;
  - 2) w ubezpieczeniu assistance – do wysokości faktycznie poniesionych kosztów nie więcej niż do wysokości limitu kwotowego odpowiedzialności ustalonego dla danej usługi assistance, a w przypadku braku jego ustalenia, maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tego typu usługi.
4. Koszty, o których mowa w ust. 3, poniesione przez ubezpieczonego albo inną osobę lecz na zlecenie ubezpieczonego, zwracane są ubezpieczonemu. W pozostałych przypadkach koszty te zwracane są osobie, która je poniosła.
5. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia jest złożenie dokumentacji niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia: dokumentacji medycznej, dokumentów dotyczących innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia, a w przypadku pokrycia kosztów przez ubezpieczonego złożenie rachunków i dowodów ich zapłaty.
6. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym w terminie określonym w ust. 2, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków wypadku. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o wypadku nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

## **ROZDZIAŁ III**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 33**

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu przysługuje prawo do wniesienia pisemnej skargi lub zażalenia, dotyczących wykonania przez PZU SA umowy ubezpieczenia. Adresatem skargi lub zażalenia, właściwym do ich rozpatrzenia, jest jednostka organizacyjna PZU SA nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy. Skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem jednostki, której skarga lub zażalenie dotyczy.
2. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
3. Niezależnie od uprawnień, o których mowa w ust. 1 i 2, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych.
4. 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, uposażonego lub uprawnionego.
5. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 czerwca 2013 r.

## **POSTANOWIENIA DODATKOWE I ODMIENNE DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA WOJAZER - PZU POMOC W PODRÓŻY**



ustalonych uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej  
nr UZ/102/2013 z dnia 29 marca 2013 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](http://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.

PZU SA 1607