

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „UBEZPIECZENIE TELEFONÓW I SMARTFONÓW” DLA ABONENTÓW POLKOMTEL SP. Z O.O.



ustalone uchwałą nr UZ/128/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 6 kwietnia 2016 r.

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 3, § 2, § 3, § 4 ust. 1–4, § 7 ust. 1–3, 5 i 7, § 9, § 11 ust. 1–2, 4–6, § 12 ust. 1–2, 4–7 i 9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 3, § 2, § 4 ust. 2, 5–6, § 5, § 6 ust. 1, 3–4, § 7 ust. 1–6, § 9, § 10 ust. 5, § 11 ust. 3–4 i 7, § 12 ust. 3, § 15 ust. 4–5

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia „Ubezpieczenie Telefonów i Smartfonów” dla Abonentów Polkomtel Sp. z o.o., zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, z osobami fizycznymi będącymi Abonentami Polkomtel Sp. z o.o., zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”.
- W zależności od określonego w OWU wariantu ubezpieczenia, PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Utraty, Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania** Telefonu.
- W sprawach nie uregulowanych w OWU, do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Abonent** – osoba fizyczna, która zawarła z Polkomtel Sp. z o.o. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, będąca:
 - konsumentem albo
 - przedsiębiorcą prowadzącym samodzielnie jednoosobową działalność gospodarczą, spełniającym łącznie następujące warunki:
 - dysponuje nie więcej niż 4 Kartami SIM (do 4 Kart SIM na koncie abonenckim),
 - nie zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne (brak zaległości na koncie abonenckim),
 - zakupił nowy telefon w ramach przedłużenia, zawarcia aneksu lub zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- Administrator** – Digital Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. 17 stycznia 48, 02-146 Warszawa, któremu PZU SA powierzyło wykonywanie czynności administrowania ubezpieczeniami zawartymi z zastosowaniem OWU oraz procesem likwidacji szkód z tytułu tych ubezpieczeń;
- Awaria** – uniemożliwienie zgodnego z przeznaczeniem użytkownika Telefonu będącego przedmiotem ubezpieczenia podczas trwania Gwarancji producenta lub po Gwarancji producenta, wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementów lub zespołów Telefonu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane działaniem człowieka, działaniem czynnika zewnętrznego oraz nie jest skutkiem użytkownika niezgodnego z instrukcją obsługi Telefonu;
- Cena Telefonu poza promocją** – cena Telefonu określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel Sp. z o.o. w dniu zawarcia

umowy sprzedaży tego Telefonu, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel Sp. z o.o.;

- Centrum Pomocy** – telefoniczne i e-mailowe centrum obsługi Ubezpieczonych, prowadzone przez PZU SA, Administratora lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA, udzielające informacji o warunkach ubezpieczenia oraz przyjmujące zgłoszenia Szkód;
- Dewastacja** – umyślne Zniszczenie lub Uszkodzenie Telefonu przez osobę trzecią;
- Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota i dzień ustawowo wolny od pracy;
- Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora, udzielona na zakupiony Telefon;
- Karta SIM** – stanowiąca własność Polkomtel Sp. z o.o. karta z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o.;
- Kradzież** – zabór cudzego Telefonu w celu jego przywłaszczenia;
- Kradzież z włamaniem** – kradzież Telefonu, dokonana z zamkniętego pomieszczenia lub zamkniętego pojazdu po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;
- Numer IMEI** – (International Mobile Equipment Identity) – indywidualny numer identyfikacyjny Telefonu;
- Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Ubezpieczonego wobec Polkomtel Sp. z o.o. z tytułu usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Polkomtel Sp. z o.o. w rachunku telekomunikacyjnym dniach miesiąca kalendarzowego;
- Osoba trzecia** – każda osoba nie będąca Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- Plus** – sieć telekomunikacyjna w RP, której operatorem jest Polkomtel Sp. z o.o.;
- Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- Punkt naprawczy** – mający swoją siedzibę na terytorium RP autoryzowany przez producenta lub importera Telefonu punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki Telefonu objętego ochroną ubezpieczeniową lub inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy Telefonu świadczący usługi w uzgodnieniu z PZU SA;
- Rabunek** – zabór Telefonu dokonany:
 - z zastosowaniem przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego, Użytkownika Telefonu lub osoby bliskiej, z którą Ubezpieczony lub Użytkownik Telefonu pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub pomocy domowej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem tych osób do nieprzytomności lub bezbronności,

- b) przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do mieszkania lub pomieszczenia i zmusił ją do otworzenia mieszkania lub pomieszczenia albo sam je otworzył kluczami zrabowanymi,
- c) poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie Telefonu dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych, będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych;
- 19) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy;
- 20) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 21) **Szkoda** – rzeczywista strata Ubezpieczonego powstała wskutek Awarii, Utraty, Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania Telefonu, z wyłączeniem utraconych korzyści Ubezpieczonego;
- 22) **Szkoda całkowita** – Uszkodzenie Telefonu w takim stopniu, że wysokość Szkoły jest równa lub przekracza wartość odtworzeniową Telefonu określoną na dzień powstania Szkoły lub które nie może z przyczyn technicznych zostać naprawione lub naprawa jest nieekonomiczna lub nie są dostępne konieczne do naprawy części;
- 23) **Szkoda częściowa** – Uszkodzenie Telefonu w takim stopniu, że wysokość Szkoły nie przekracza wartości odtworzeniowej Telefonu określonej na dzień powstania Szkoły;
- 24) **Telefon** – aparat telefonu komórkowego (aparat telefoniczny) wraz dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz z aparatem telefonicznym, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu wystawionym przez Polkomtel Sp. z o.o. oraz, którego dane określone są w Polisie; przez Telefon rozumie się również smartfon wraz z dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego wraz ze smartfonem;
- 25) **Telefon nowy** – nowy Telefon skonfigurowany zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez Polkomtel, tej samej marki, posiadający takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego Telefonu, posiadający podobne parametry techniczne, jakie posiadał Telefon objęty ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na Telefon nowy;
- 26) **Telefon po regeneracji** – Telefon, którego okres Gwarancji producenta jest nie krótszy niż okres Gwarancji producenta Telefonu objętego ochroną ubezpieczeniową, po procesie odnowy w celu przywrócenia parametrów i wyglądu Telefonu nowego, skonfigurowany zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez Plus, tej samej marki, posiadający takie same lub w przypadku braku dostępności takiego samego Telefonu, posiadający podobne parametry techniczne, jakie posiadał Telefon objęty ochroną ubezpieczeniową do dnia jego wymiany na Telefon po regeneracji;
- 27) **Ubezpieczający** – podmiot, który zawarł umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 28) **Ubezpieczony** – Abonent, na rachunek którego zawarto umowę ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- 29) **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Polkomtel Sp. z o.o., na podstawie której Abonent korzysta ze świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. usług;
- 30) **Uszkodzenie** – uszkodzenie Telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Telefonu lub którejkolwiek z jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Telefonu;
- 31) **Utrata** – utrata Telefonu w wyniku Kradzieży z włamaniem lub Rabunku;
- 32) **Użytkownik Telefonu** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczonego do użytkowania Telefonu;
- 33) **Wartość odtworzeniowa** – Cena Telefonu poza promocją będącą bezpośrednim zamiennikiem Telefonu utraconego lub zniszczonego tj. o takich samych lub podobnych parametrach technicznych, tego samego lub podobnego rodzaju i wydajności (przywrócenie do stanu przed Szkołą bez uwzględniania stopnia zużycia);
- 34) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy na ubezpieczony Telefon, powodujące jego **Uszkodzenie** wskutek:
- wydostania się w wyniku awarii wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania znajdującej się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego,
 - cofnięcia się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
 - zalania wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
 - nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz lokalu lub budynku mieszkalnego lub poza nimi,
 - zalania wodą lub innym płynem przez osoby trzecie;
- 35) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – następujące, niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu zdarzenie przyszłe i niepewne: **Awaria na Gwarancji producenta, Awaria po Gwarancji producenta, Utrata, Zniszczenie, Uszkodzenie, Dewastacja lub Zalanie** Telefonu;
- 36) **Zniszczenie** – całkowite unicestwienie Telefonu powstałe wskutek nieprzewidywalnego, przypadkowego zdarzenia polegającego na nagłym działaniu mechanicznej siły zewnętrznej powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie Telefonu lub którejkolwiek z jego części.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest Telefon stanowiący własność Ubezpieczonego i zakupiony w sieci dystrybucyjnej telefonii komórkowej Plus, w zakresie ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Utraty, Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** tego Telefonu, w zależności od wariantu ubezpieczenia określonego w § 4 ust. 3, wybranego przez Ubezpieczającego.
- Z zastrzeżeniem ust. 3, ochroną ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 1, objęty jest również Telefon nowy wydany Ubezpieczonemu w miejsce Telefonu określonego w Polisie, jeżeli w okresie ubezpieczenia nastąpi wymiana Telefonu na Telefon nowy w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi albo wymiana Telefonu na Telefon nowy albo Telefon po regeneracji w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej, Zniszczenia lub Utraty Telefonu dotychczasowego.
- W przypadku wymiany Telefonu, o której mowa w ust. 2, Telefon nowy albo Telefon po regeneracji jest obejmowany ochroną ubezpieczeniową w miejsce dotychczas ubezpieczonego od dnia jego wymiany. W przypadku wymiany Telefonu, o której mowa w ust. 2, Ubezpieczony zobowiązany jest poinformować PZU SA o dokonanej wymianie i podać numer IMEI Telefonu nowego albo Telefonu po regeneracji w terminie 30 dni od dnia dokonania wymiany. W przypadku nie powiadomienia PZU SA o wymianie Telefonu ochrona ubezpieczeniowa wygasa z upływem tego terminu.

ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 4

- Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkoły powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie udzielanej w stosunku do danego Ubezpieczonego ochrony ubezpieczeniowej, podczas użytkowania Telefonu wyłącznie przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu.
- Zakresem ubezpieczenia objęte są Szkoły powstałe wskutek Zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP oraz poza jej granicami w okresie pobytu Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu za granicą nie przekraczającego 60 dni.
- Z zastrzeżeniem ust. 8 oraz § 5, i w zależności od wybranego przez Ubezpieczonego wariantu ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - w **Wariantcie nr I – „VIP Serwis”** – ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4;
 - w **Wariantcie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”**:
 - ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - ryzyko **Awarii po Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji;
 - w **Wariantcie nr III – „VIP Serwis + Uszkodzenie”**:
 - ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - ryzyko **Awarii po Gwarancji producenta** – jedynie dla Telefonów, dla których Gwarancja producenta wynosi 12 miesięcy, i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji,
 - ryzyko **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji lub Zalania** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji;
 - w **Wariantcie nr IV – „VIP Serwis + Uszkodzenie + Utrata”**:
 - ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego oraz zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4,
 - ryzyko **Awarii po Gwarancji producenta** – jedynie dla Telefonów, dla których Gwarancja producenta wynosi 12 miesięcy, i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP

- uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej – organizację i pokrycie kosztów wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji,
- c) ryzyko **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium RP uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego, zapewnienie priorytetów naprawy określonych w ust. 4, pokrycie kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu w Punkcie naprawczym obejmujących koszty części zamiennych, robocizny i diagnozy, a w przypadku wystąpienia Szkoły całkowitej oraz w przypadku **Zniszczenia** – organizację i pokrycie kosztów wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji,
- d) ryzyko **Utraty** i w tym zakresie: organizację i pokrycie kosztów wydania Telefonu nowego albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym Telefonu po regeneracji oraz zapewnienie priorytetów wykonania tej czynności określonych w ust. 6.
- 4. W zakresie ryzyka Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji** lub **Zalania**, PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 5, organizację następujących priorytetów naprawy uszkodzonego Telefonu:
- 1) w ciągu **24 godzin** od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Szkoły – odebrania przez kuriera uszkodzonego Telefonu celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - 2) w ciągu **48 godzin** od chwili dostarczenia przez kuriera uszkodzonego Telefonu do Punktu naprawczego:
 - a) wykonania naprawy uszkodzonego Telefonu i wydania do wysyłki kurierem lub
 - b) wydania Telefonu nowego do wysyłki kurierem lub
 - c) wydania Telefonu po regeneracji do wysyłki kurierem.
- 5. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 4, w przypadku gdy:**
- 1) Ubezpieczony lub Użytkownik Telefonu nie potwierdził podczas zgłoszenia Szkoły adresu odbioru uszkodzonego Telefonu;
 - 2) podany podczas zgłoszenia Szkoły przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu adres jest nieprawidłowy;
 - 3) pod wskazanym przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu adresem i w ustalonej godzinie odbioru kurier nie zastał Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu;
 - 4) zgłoszenie Szkoły nastąpiło w piątek albo w dzień ustawowo wolny od pracy;
 - 5) uszkodzony Telefon został dostarczony przez kuriera do Punktu naprawczego w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy;
 - 6) Punkt naprawczy stwierdził wystąpienie w Telefonie Szkoły całkowitej;
 - 7) Szkoła została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczonego poza granicami RP.
- 6. W zakresie ryzyka Utraty**, PZU SA zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 7, organizację w ciągu **48 godzin** od chwili dostarczenia do PZU SA przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu dokumentów, o których mowa w § 12 ust. 7, wydania Telefonu nowego albo Telefonu po regeneracji do wysyłki kurierem.
- 7. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminu, o którym mowa w ust. 6, w przypadku gdy dokumenty, o których mowa w ust. 6, zostały dostarczone w piątek lub w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy albo Szkoła została zgłoszona podczas pobytu Ubezpieczonego poza granicami RP.**
- 8. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta Karta SIM.**
- 9. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, niezależnie od przypadków wskazanych w ust. 5, Ubezpieczonemu lub Użytkownikowi Urządzenia przysługuje telefon zastępczy do czasu zakończenia naprawy uszkodzonego Telefonu przez Punkt naprawczy.**

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 5

- 1. PZU SA nie odpowiada za Szkoły:**
- 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi.
- 2. PZU SA nie odpowiada także za Szkoły:**
- 1) powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) powstałe wskutek **Utraty** dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowców, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci, kabli lub baterii, innych niż oryginalne;
 - 4) powstałe wskutek **Utraty, Zniszczenia** lub **Uszkodzenia** samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnej **Utraty, Zniszczenia** lub **Uszkodzenia** Telefonu;
 - 5) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
 - 6) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód;
 - 7) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Telefonu.
- 3. PZU SA nie odpowiada również za Szkoły powstałe wskutek:**
- 1) Kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a) Kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał Ubezpieczony lub Użytkownik Telefonu oraz
 - b) Kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadanie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
 - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku Kradzieży lub Rabunku;
 - 2) Kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a) Kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał Ubezpieczony lub Użytkownik Telefonu oraz
 - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi, zamkniętymi na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden, mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
 - c) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz
 - d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez Osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
 - e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego, Użytkownika Telefonu lub osób upoważnionych do ich przechowywania;
 - 3) pozostawienia Telefonu bez opieki i nadzoru oraz bez zabezpieczenia przed Kradzieżą lub Rabunkiem w miejscu ogólnie dostępnym;
 - 4) nie dopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Telefonu.
- 4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również:**
- 1) **Utrata** Telefonu w innych okolicznościach niż wskutek Kradzieży z włamaniem i Rabunku, w szczególności wskutek zagubienia lub pozostawienia bez nadzoru lub bez zabezpieczenia przed Kradzieżą w miejscu, do którego miały dostęp Osoby trzecie;
 - 2) Szkoły spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Telefonie oraz w wyniku działania wirusa elektronicznego;
 - 3) Szkoły polegające na utracie wartości Telefonu;
 - 4) Szkoły polegające na utracie danych zapisanych w pamięci Telefonu lub Karty SIM;
 - 5) Szkoły w Telefonach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem;
 - 6) Szkoły w Telefonach wypożyczonych w celach zarobkowych;
 - 7) Szkoły spowodowane przez insekty i gryzonie;
 - 8) Szkoły w Telefonach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo realizacji roszczeń z tytułu przepisów o sprzedaży konsumenckiej albo na skutek wykonanej naprawy;
 - 9) Szkoły powstałe w czasie naprawy Telefonu lub podczas prób oraz w czasie doświadczeń lub eksperymentów przeprowadzanych przy wykorzystaniu Telefonu;
 - 10) koszty związane z wymianą samochodowego zestawu telefonicznego lub innych akcesoriów, które nie mogą być używane z Telefonem;
 - 11) **Uszkodzenia** w Telefonach zmodyfikowanych w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta.
- 5. Ochroną ubezpieczeniową nie jest objęte Uszkodzenie** Telefonu:
- 1) spowodowane wilgocią, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
 - 2) polegające na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Telefonu;
 - 3) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach Telefonu: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Telefonu lub uszkodzeniach nie wpływających na działanie Telefonu;
 - 4) powstałe wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
 - 5) polegające na **Awarii** Telefonu, które mogą być usunięte w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi, z wyłączeniem zakresu czynności objętej wariantem ubezpieczenia, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt 1, pkt 2 lit. a, pkt 3 lit. a i pkt 4 lit. a;
- 6. Odpowiedzialnością PZU SA nie są objęte Szkoły w Telefonach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej.**
- 7. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z naprawą czy wymianą Telefonu poniesionymi przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Telefonu bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 12 nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego.**

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalana jest oddzielnie na każdą z następujących grup ryzyk dotyczących danego Telefonu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia:

- 1) grupa I – ryzyko **Awarii na Gwarancji producenta i Awarii po Gwarancji producenta** Telefonu;
- 2) grupa II – ryzyko **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji i Zalania** Telefonu;
- 3) grupa III – ryzyko **Utraty** Telefonu.
2. Suma ubezpieczenia dla każdej z grup ryzyk, o których mowa w ust. 1, odpowiada Cenie Telefonu poza promocją.
3. Suma ubezpieczenia ustalona jest na wszystkie Zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w danej grupie ryzyk, o których mowa w ust. 1.
4. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

§ 7

1. Naprawienie Szkody następuje w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej wysokości poniesionej przez Ubezpieczonego Szkody.
2. W przypadku **Utraty** lub **Zniszczenia** Telefonu objętego odpowiedzialnością PZU SA, naprawienie Szkody w granicach ustalonej sumy ubezpieczenia nastąpi przez wydanie Ubezpieczonemu w miejsce utraconego lub zniszczonego Telefonu, Telefonu nowego albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym Telefonu po regeneracji tej samej marki i modelu co Telefon utracony lub zniszczony oraz w miarę możliwości w tym samym kolorze jego obudowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku braku dostępności Telefonu nowego albo Telefonu po regeneracji tej samej marki i modelu co Telefon utracony lub zniszczony, naprawienie Szkody, o której mowa w ust. 2, może nastąpić w uzgodnieniu z Ubezpieczonym przez wydanie Telefonu nowego albo Telefonu po regeneracji innej marki lub modelu o zbliżonych parametrach do Telefonu utraconego.
4. W przypadku **Awarii na Gwarancji producenta, Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia, Zalania** lub **Dewastacji** podstawą ustalenia wysokości Szkody stanowi ekspertyza przygotowana przez Punkt naprawczy w porozumieniu z PZU SA.
5. Jako wysokość Szkody przyjmuje się w zależności od wariantu ubezpieczenia:
 - 1) **w przypadku Szkody częściowej** – wysokość niezbędnych kosztów naprawy uszkodzonego Telefonu z uwzględnieniem kosztów demontażu, montażu, diagnozy, transportu, robocizny, części zamiennych, cła, oraz innych tego typu opłat, nie więcej jednak niż Wartość odtworzeniową Telefonu;
 - 2) **w przypadku Szkody całkowitej** – Wartość odtworzeniową Telefonu.
6. Przy ustalaniu wysokości Szkody nie uwzględnia się kosztów dodatkowych:
 - 1) wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szkodą;
 - 2) napraw prowizorycznych, chyba że naprawy te stanowią częściową naprawę końcowej i nie przewyższają kosztu naprawy całkowitej;
 - 3) wynikających ze zmiany lub ulepszenia Telefonu.
7. W przypadku, wystąpienia Szkody całkowitej, naprawienie Szkody nastąpi przez wymianę Telefonu uszkodzonego na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji na zasadach określonych w ust. 2 i 3.
8. W przypadku Szkody częściowej, naprawa dokonywana jest przez Punkt naprawczy, a koszty naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z Punktem naprawczym.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Polkomtel Sp. z o.o., która wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Abonenta i Polkomtel Sp. z o.o., albo przy wykorzystaniu określonych przez Polkomtel Sp. z o.o. środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Polkomtel Sp. z o.o. udostępnia Abonentowi tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia w placówkach lub na stronach internetowych Polkomtel Sp. z o.o. Tekst OWU jest przekazywany Ubezpieczonemu przez Polkomtel Sp. z o.o. wraz z Polisa.
2. Przedmiotem ubezpieczenia może być jeden albo większa ilość Telefonów.
3. Abonent może zawrzeć umowę ubezpieczenia w terminie określonym przez Polkomtel Sp. z o.o.:
 - 1) w ciągu 90 dni od dnia zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, albo
 - 2) w ciągu 90 dni od dnia przedłużenia okresu obowiązywania Umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. W przypadku gdy dotychczasowa Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotycząca ubezpieczonego Telefonu ulega rozwiązaniu z dniem zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowa ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu w stosunku do Telefonu, który został wydany Ubezpieczonemu w ramach nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach określonych dla wariantu ubezpieczenia wybranego przez Ubezpieczonego dla ubezpieczenia Telefonu dotychczasowego. W takim przypadku Ubezpieczony otrzyma potwierdzenie przedłużenia umowy ubezpieczenia.
5. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA nie poinformował Ubezpieczającego o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający dowiedział się o tym prawie.
6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, termin w ciągu którego Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
7. Niezależnie od uprawnień, o którym mowa w ust. 5 i 6, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający może w każdym czasie rozwiązać umowę ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W takim przypadku Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem złożenia oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
8. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo rozwiązanie umowy ubezpieczenia, o których mowa w ust. 5–7, nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 9

1. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 6, umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres:
 - 1) 12 albo 24 miesięcy, w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na Telefon – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr I – „VIP Serwis”;
 - 2) 24 miesięcy, gdy na Telefon udzielono Gwarancji producenta na 12 miesięcy – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”;
 - 3) 36 miesięcy, gdy na Telefon udzielono gwarancji producenta na 24 miesiące – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr II – „VIP Serwis + Serwis po gwarancji”;
 - 4) 24 miesięcy – w przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej w Wariancie nr III – „VIP Serwis + Uszkodzenie” albo Wariancie nr IV „VIP Serwis + Uszkodzenie + Utrata”;
2. Odpowiedzialność PZU SA:
 - 1) dla ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi nie więcej niż 12 miesięcy albo 24 miesiące, w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na Telefon oraz wygasa z dniem upływu Gwarancji producenta, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8;
 - 2) dla ryzyka **Awarii po Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wygaśnięcia okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1, i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8;
 - 3) dla ryzyka **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji i Zalania** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 24 miesiące oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8;
 - 4) dla ryzyka **Utraty** – rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i wynosi 24 miesiące oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 3, 5 i 8.
3. W przypadku wymiany Telefonu na Telefon nowy w ramach Gwarancji producenta albo Rękojmi i objęcia ochroną Telefonu nowego w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego Telefonu w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego Telefonu na Telefon nowy, a odpowiedzialność odnośnie Telefonu nowego:
 - 1) dla ryzyka **Awarii na Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Telefonu i wynosi nie więcej niż 12 miesięcy albo 24 miesiące w zależności od okresu Gwarancji producenta udzielonej na nowy Telefon oraz wygasa z dniem upływu tej gwarancji, z zastrzeżeniem ust. 8;
 - 2) dla ryzyka **Awarii po Gwarancji producenta** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wygaśnięcia okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 1, i wynosi 12 miesięcy oraz wygasa z upływem tego okresu, z zastrzeżeniem ust. 8;
 - 3) dla ryzyka **Zniszczenia, Uszkodzenia, Dewastacji i Zalania** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Telefonu i wygasa z upływem 24 miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia albo z upływem okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 2, w zależności od tego, który z tych okresów upłynie pierwszy, z zastrzeżeniem ust. 8;
 - 4) dla ryzyka **Utraty** – rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Telefonu i wygasa z upływem 24 miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia albo z upływem okresu odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 2, w zależności od tego, który z tych okresów upłynie pierwszy, z zastrzeżeniem ust. 8.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, umowa ubezpieczenia ulega przedłużeniu do dnia wygaśnięcia odpowiedzialności określonego w ust. 3.
5. W przypadku wymiany Telefonu na Telefon nowy albo w uzgodnieniu z Ubezpieczonym na Telefon po regeneracji wskutek wystąpienia Szkody całkowitej, **Utraty**, lub **Zniszczenia**, Telefonu dotychczasowego i objęcia ochroną Telefonu nowego albo Telefonu po regeneracji w trybie określonym w § 3 ust. 2 i 3, odpowiedzialność PZU SA odnośnie wymienianego Telefonu w zakresie wszystkich ryzyk wygasa z dniem wymiany tego Telefonu na Telefon nowy, a odpowiedzialność odnośnie Telefonu nowego w zakresie tych ryzyk rozpoczyna się od dnia następującego po dniu wymiany Telefonu i trwa do końca

okresu ubezpieczenia na jaki został ubezpieczony Telefon dotychczasowy, z zastrzeżeniem ust. 8.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, umowa ubezpieczenia ulega przedłużeniu do dnia wygaśnięcia odpowiedzialności określonego w ust. 5.
7. W przypadku przeniesienia praw do numeru Telefonu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę praw do numeru tego Telefonu jedynie wraz z przeniesieniem na nabywcę praw i obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Telefonu.
8. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu ubezpieczenia danego Telefonu:
 - 1) z upływem okresu na jaki zawarto Umowę ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 5 i 6);
 - 2) z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Telefonu;
 - 3) z dniem zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych dotyczących tego Telefonu;
 - 4) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia (§ 8 ust. 7);
 - 5) z dniem jego zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego;
 - 6) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia w wyniku wypłaty odszkodowania lub odszkodowań;
 - 7) z upływem terminu na powiadomienie o wymianie Telefonu na Telefon nowy, o którym mowa w § 3 ust. 3;
 - 8) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru Telefonu (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
 - 9) z dniem przeniesienia na inną osobę lub podmiot praw do numeru tego Telefonu, bez przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 5;
 - 10) z dniem śmierci Ubezpieczonego lub z dniem zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Ubezpieczonego będącego przedsiębiorcą.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 10

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest w wysokości określonej w taryfie składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia i od Ceny Telefonu poza promocją obowiązującą w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest w ratach miesięcznych w wysokości i terminach ustalonych w umowie ubezpieczenia.
4. Składka płatna jest przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Polkomtel Sp. z o.o., na rachunek oraz w terminie określonym w fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne wystawionej dla Ubezpieczonego przez Polkomtel Sp. z o.o.
5. W przypadku nie zapłacenia przez Ubezpieczającego raty składki w terminie ustalonym w ust. 4, Umowa ubezpieczenia wygasa z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty raty składki, wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 11

1. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Telefonu w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Szkody.
2. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia Szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów. Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest w szczególności do poinformowania Polkomtel Sp. z o.o. o dokonanej Kradzieży z włamaniem lub Rabunku Telefonu celem zablokowania numeru IMEI oraz do zgłoszenia tego Zdarzenia w najbliższej jednostce Policji.
3. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za Szkody powstałe z tego powodu.
4. PZU SA zobowiązany jest w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe choćby okazały się bezskuteczne.
5. Ubezpieczający lub Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zaistniałym Zdarzeniu ubezpieczeniowym niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od uzyskania wiadomości o nim.
6. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie wystąpią, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 5, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
7. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 5, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 12

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony, przed podjęciem działań we własnym zakresie, ma obowiązek w terminie, o którym mowa w § 11 ust. 5, skontaktować się z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko, a w przypadku gdy zgłaszającym jest Użytkownik Telefonu – swoje nazwisko i imię oraz dane Ubezpieczonego;
 - 2) adres zamieszkania;
 - 3) numer Telefonu, którego Szkoda dotyczy;
 - 4) Numer IMEI lub numer Polisy;
 - 5) opis Zdarzenia ubezpieczeniowego i powstania Szkody;
 - 6) adres miejsca odbioru uszkodzonego Telefonu przez kuriera;
 - 7) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się ze zgłaszającym.
2. W przypadku Szkód zaistniałych poza granicami RP Ubezpieczony ma obowiązek poinformować PZU SA o zaistniałej Szkodzie niezwłocznie po powrocie z zagranicy oraz przedłożyć dokumenty niezbędne do ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego i zasadności roszczenia, o których mowa w ust. 1.
3. Odpowiedzialność z tytułu **Uszkodzenia** lub **Zniszczenia** Telefonu od momentu odebrania Telefonu z miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego przez kuriera do momentu wydania go Punktowemu naprawczemu ponosi Administrator, chyba że do **Uszkodzenia** lub **Zniszczenia** Telefonu dojdzie z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego.
4. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Awarii na Gwarancji producenta**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udostępnić kurierowi uszkodzony Telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzony Telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Telefonu oraz oryginał książeczki gwarancyjnej Telefonu, jeżeli producent dołączył książeczkę gwarancyjną do Telefonu i jest to wymagane podczas procesu naprawy gwarancyjnej.
5. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Awarii po Gwarancji producenta, Uszkodzenia i Zalania**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) udostępnić kurierowi uszkodzony Telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzony Telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Telefonu.
6. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Dewastacji**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) zawiadomić Policję o Zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
 - 2) udostępnić kurierowi uszkodzony Telefon w uzgodnionym terminie w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 3) zabezpieczyć odpowiednio uszkodzony Telefon do transportu poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania;
 - 4) dołączyć do przesyłki lub przesać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
 - 5) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Telefonu.
7. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci **Utraty**, po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) zawiadomić policję o Zdarzeniu ubezpieczeniowym w ciągu 48 godzin od jego zajścia bądź powzięcia wiadomości o jego zajściu;
 - 2) dołączyć do przesyłki lub przesać do PZU SA w terminie późniejszym kopię potwierdzenia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policji, zachowując dla siebie oryginał tego zgłoszenia;
 - 3) przedstawić na żądanie kserokopię dowodu zakupu Telefonu.
8. Punkt naprawczy do naprawy Telefonu będzie stosował części oryginalne, a w przypadku ich braku części zamienne.
9. Podczas naprawy Telefonu w Punkcie naprawczym Ubezpieczony ma możliwość śledzenia statusu naprawy Telefonu poprzez stronę internetową Polkomtel Sp. z o.o. lub telefonicznie z konsultantem Centrum Pomocy.
10. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy w sposób, o którym mowa w ust. 1 i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty naprawy lub zakupu nowego Telefonu, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe. PZU SA zwraca ww. koszty na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 13

1. PZU SA wypłaca odszkodowanie, o którym mowa w § 12 ust. 10, w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym z zachowaniem pozostałych postanowień OWU.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, PZU SA informuje o tym pisemnie osobę lub podmiot występujący z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

OBOWIĄZKI PZU SA

§ 14

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego Zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
- 2) jeżeli w terminach określonych w § 13 ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) Ubezpieczonego w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania;
- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
 - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
 - b) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
- 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt. 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt. 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
- 7) na żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 15

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 Szkoły, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU SA.

2. Nie przechodzą na PZU SA roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest udzielić PZU SA pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za Szkodę, dostarczając informację oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
4. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody PZU SA rzekł się roszczenia w części lub w całości przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę, PZU SA może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.
5. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, PZU SA może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 2) ustnej – telefonicznie 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 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.
13. 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.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.