



## KARTA PRODUKTU DO UBEZPIECZENIA „BEZPIECZNA PODRÓŻ” DLA KLIENTÓW BANK PEKAO S.A.

Karta Produktu ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie i pomóc w zrozumieniu cech produktu. Decyzję o zawarciu Umowy ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z Ogólnymi warunkami ubezpieczenia „Bezpieczna podróż” dla klientów Banku Pekao S.A., ustalonych uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/34/2021 z dnia 22 lutego 2021 r. (zwanymi dalej: OWU), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu oraz prawach i obowiązkach ubezpieczyciela, ubezpieczonego i ubezpieczającego.

### PODSTAWOWE DANE DOTYCZĄCE UBEZPIECZENIA

#### Zakład Ubezpieczeń:

**Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009831, o kapitale zakładowym 86 352 300 złotych wpłaconym w całości (dalej: PZU SA).

#### Ubezpieczający i Ubezpieczony:

Klient Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna (dalej: Banku Pekao S.A.) będący konsumentem, który zawarł umowę ubezpieczenia z PZU SA. Ubezpieczający, poza zawarciem umowy ubezpieczenia na swój rachunek, może zawrzeć tę umowę ubezpieczenia również na cudzy rachunek (na rachunek ubezpieczonego).

#### Typ umowy ubezpieczenia:

Umowa zawierana pomiędzy PZU SA a ubezpieczającym za pośrednictwem Banku Pekao S.A. działającego jako agent ubezpieczeniowy. Umowa ubezpieczenia jest zawierana za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

### ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

#### Zakres podstawowy ubezpieczenia

##### 1) ubezpieczenie kosztów leczenia i ubezpieczenie assistance:

- a) koszty leczenia obejmują hospitalizację i leczenie ambulatoryjne, transport medyczny, zastosowanie komory dekompresyjnej, zwrot kosztów leków i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza, zwrot kosztów naprawy lub zakupu protez i okularów korekcyjnych, leczenie stomatologiczne, leczenie związane z ciążą i porodem do zakończenia 32 tygodnia ciąży,
- b) pakiet assistance obejmuje organizację i pokrycie usług assistance z tytułu wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w okresie ubezpieczenia podczas podróży ubezpieczonego, w tym transport ubezpieczonego do kraju stałego zamieszkania, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w kraju stałego zamieszkania, pokrycie kosztów poszukiwania i ratownictwa, pomoc w domu po powrocie do kraju, usługi informacyjne;

##### 2) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) obejmujące następstwa nieszczęśliwego wypadku, tj. trwały uszczerbek na zdrowiu lub śmierć ubezpieczonego;

##### 3) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym (OC) obejmuje naprawienie szkody na

osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej przez ubezpieczonego osobie trzeciej podczas podróży, w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadanym mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego.

#### Odpowiedzialność PZU SA w zakresie podstawowym może być rozszerzona na wniosek ubezpieczającego i po zapłacie dodatkowej składki ubezpieczeniowej:

- 1) **w ubezpieczeniu kosztów leczenia i ubezpieczeniu assistance** – o koszty leczenia oraz o usługi assistance w zakresie dostępnym w ubezpieczeniu podstawowym w związku z zaostrzeniem 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;
- 2) **w ubezpieczeniu kosztów leczenia i ubezpieczeniu assistance, ubezpieczeniu NNW, ubezpieczeniu OC** – o ryzyka wynikające:
  - a) z rekreacyjnego uprawiania narciarstwa lub snowboardu na oznakowanych trasach zjazdowych,
  - b) z uprawiania sportów wysokiego ryzyka.

#### Odpowiedzialność PZU SA w zakresie podstawowym może być rozszerzona na wniosek ubezpieczającego i po zapłacie dodatkowej składki ubezpieczeniowej poprzez włączenie do ubezpieczenia dodatkowych Klauzul:

- 1) **klauzula nr 1 – ubezpieczenie assistance Pakiet Sport** obejmuje naprawę uszkodzonego sprzętu sportowego lub jego wynajem, zwrot kosztów niewykorzystanego Ski-passu, zakwaterowanie w razie zejścia lawiny, świadczenia w razie zamknięcia tras zjazdowych;
- 2) **klauzula nr 2 – ubezpieczenie bagażu podróżnego** ubezpieczonego w czasie jego podróży od utraty, uszkodzenia lub zniszczenia; odpowiedzialność PZU SA może być rozszerzona po opłaceniu dodatkowej składki o szkody dotyczące sprzętu sportowego;
- 3) **klauzula nr 3 – ubezpieczenie rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku** obejmuje zwrot kosztów jakie ubezpieczony poniosł w związku z jego rezygnacją z podróży albo w związku ze skróceniem podróży, oraz zwrot kosztów anulowania biletów.

Ubezpieczenie obejmuje poniższe powody rezygnacji albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku:

- a) nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, zaostrzenie lub powikłanie choroby przewlekłej, uniemożliwiające ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży wyjazd albo dalszy udział w zorganizowanym wypoczynku, potwierdzone zaświadczeniem lekarskim albo śmierć ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
- b) nagłe zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek, zaostrzenie lub powikłanie choroby przewlekłej osoby bliskiej ubezpieczonego lub osoby bliskiej współuczestnika podróży, potwierdzone zaświadczeniem lekarskim, wymagające obecności i stałej opieki świadczonej przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży na rzecz tej osoby albo śmierci osoby bliskiej,
- c) włamanie w miejscu zamieszkania ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, pod warunkiem, że konieczność dokonania czynności prawnych lub administracyjnych

wymagała bezwzględnej obecności ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,

- d) szkody w miejscu zamieszkania ubezpieczonego lub współuczestnika podróży spowodowanej przez zdarzenie losowe, pod warunkiem, że konieczność dokonania czynności prawnych lub administracyjnych wymagała bezwzględnej obecności ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
- e) bezwarunkowe wezwanie ubezpieczonego lub współuczestnika podróży przez władze administracyjne RP lub kraju stałego zamieszkania, z wyjątkiem wezwania przez władze wojskowe,
- f) udokumentowana kradzież lub utrata dokumentów niezbędnych w podróży (dowodu osobistego, paszportu, wizy wjazdowej, prawa jazdy), pod warunkiem, że kradzież miała miejsce w okresie 7 dni poprzedzających wyjazd na zorganizowany wypoczynek i została zgłoszona odpowiednim władzom;

#### 4) **klauzula nr 4 – ubezpieczenie assistance komunikacyjne**

- obejmuje organizację i pokrycie kosztów usług assistance m.in.:
- naprawy lub holowania pojazdu w wyniku awarii lub wypadku,
  - wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku awarii pojazdu, wypadku, kradzieży pojazdu,
  - transportu ubezpieczonych do wskazanego miejsca w przypadku awarii pojazdu, wypadku lub kradzieży pojazdu,
  - noclegu dla ubezpieczonych,
  - pomocy w przypadku rozładowania akumulatora, awarii ogumienia, braku paliwa, zagubienia, zniszczenia lub kradzieży kluczy lub sterowników do pojazdu albo ich zatrząśnięcia wewnątrz pojazdu, awarii żarówki,
  - pomocy prawnej, pomocy tłumacza i usług informacyjnych.

**Szczegółowy opis zakresu ubezpieczenia znajduje się w OWU.**

#### **SUMY UBEZPIECZENIA /SUMY GWARANCYJNE/LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI**

- określone są w umowie ubezpieczenia,
- stanowią górną granicę odpowiedzialności PZU SA,
- usługi assistance organizowane są w ramach sumy ubezpieczenia dla kosztów leczenia, z zastrzeżeniem limitów określonych w OWU.

#### **SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE**

Płatność składki ubezpieczeniowej dokonywana jest jednorazowo w chwili zawierania umowy ubezpieczenia, nie później niż przed rozpoczęciem wskazanego w tej umowie okresu ubezpieczenia.

#### **OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ**

1. **Umowa ubezpieczenia** może być zawarta przez klienta na czas od 1 dnia do 1 roku.
2. **Odpowiedzialność PZU SA w przypadku ubezpieczenia podróznego** rozpoczyna się od dnia wskazanego przez ubezpieczającego w umowie ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej oraz nie wcześniej niż z chwilą rozpoczęcia podróży (ostatecznego opuszczenia przez ubezpieczonego domu w celu udania się bezpośrednio w podróż).
3. Na wniosek ubezpieczającego odpowiedzialność PZU SA może rozpocząć się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż po upływie 2 godzin od zawarcia umowy ubezpieczenia i nie wcześniej niż z chwilą rozpoczęcia podróży (ostatecznego opuszczenia przez ubezpieczonego domu w celu udania się bezpośrednio w podróż).
4. W przypadku gdy umowa ubezpieczenia zostanie zawarta przez ubezpieczającego przebywającego za granicą RP, odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się:

- 1) od następnego dnia po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i opłaceniu składki ubezpieczeniowej, gdy ubezpieczony przebywa już poza granicami RP i umowa dotyczy podróży poza granicę RP;

- 2) od następnego dnia po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i opłaceniu składki ubezpieczeniowej i nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia granicy RP, gdy ubezpieczony przebywa poza granicami RP i umowa dotyczy podróży po terytorium RP.

5. **W zakresie ubezpieczenia rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku** odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia.

6. **Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:**

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w polisie, nie później jednak niż z chwilą powrotu z podróży do domu lub do placówki medycznej na terytorium RP;
- 2) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
- 3) z chwilą śmierci ubezpieczonego.

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

#### **WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ**

Istnieją sytuacje, w których PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za zaistniałe zdarzenia ubezpieczeniowe.

Poniżej znajdują się jedynie przykłady wyłączeń odpowiedzialności PZU SA.

Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączamy m.in.:

- leczenie inne niż nagłe zachorowania lub nieszczęśliwy wypadek,
- leczenie zaburzeń psychicznych, zaburzeń zachowania w tym nerwic,
- udział w przestępstwach lub bójkach, z wyjątkiem działania w obronie koniecznej,
- leczenie chorób przewlekłych, chorób wynikających z alkoholizmu,
- wypadki lub rozstrój zdrowia spowodowane przez ubezpieczonego umyślnie, w tym skutki samobójstwa lub usiłowania popełnienia samobójstwa, samookaleczenia przez ubezpieczonego,
- wypadki zaistniałe pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego,
- szkody wyrządzone umyślnie.

W ubezpieczeniu nie obejmujemy zdarzeń powstałych w związku z:

- uprawianiem sportów wysokiego ryzyka, jazdy na nartach/snowboardzie,
- wystąpieniem zaostrzeń albo powikłań chorób przewlekłych, chyba, że powyżej wymienione ryzyka zostały włączone do ochrony za opłatą dodatkowej składki.

**Pełna lista wyłączeń znajduje się w poniższych zapisach OWU:**

§ 28, § 29 § 32, § 39, Klauzula 2 – § 4, Klauzula 3 – § 4, Klauzula 4 – § 4.

#### **REALIZACJA ŚWIADCZEŃ PRZEZ PZU SA**

##### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia i ubezpieczenia assistance**

1. PZU SA organizuje oraz pokrywa koszt świadczeń związanych z ubezpieczeniem kosztów leczenia i ubezpieczeniem assistance do wysokości sum ubezpieczenia i limitów odpowiedzialności ustalonych w umowie ubezpieczenia.
2. W przypadku gdy ubezpieczony sam poniósł koszty w ramach ubezpieczenia kosztów leczenia i ubezpieczenia assistance,

zwrot tych kosztów przez PZU SA następuje do wysokości faktycznie poniesionych przez ubezpieczonego kosztów udokumentowanych stosownym rachunkiem, nie więcej niż do wysokości sumy ubezpieczenia lub limitu odpowiedzialności ustalonego dla danej usługi assistance. W przypadku braku ustalenia limitu odpowiedzialności koszty za usługi assistance zwracane są maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tego typu usługi.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia NNW**

Z tytułu ubezpieczenia NNW przysługują następujące świadczenia:

1. Świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu w wysokości odpowiadającej takiemu procentowi sumy ubezpieczenia w jakim ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu, maksymalnie jednak do wysokości sumy ubezpieczenia ustalonej w umowie ubezpieczenia; Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu ustala się na podstawie „Tabeli norm oceny procentowej trwałego uszczerbku na zdrowiu PZU SA” zatwierdzonej uchwałą Zarządu PZU SA i obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, która jest dostępna do wglądu w jednostkach organizacyjnych PZU SA oraz na stronach internetowych PZU SA, a także w trakcie zawierania umowy ubezpieczenia.
2. Świadczenie z tytułu śmierci w wysokości 100% sumy ubezpieczenia ustalonej w umowie ubezpieczenia.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia OC w życiu prywatnym**

1. Odszkodowanie wypłacane jest po ustaleniu odpowiedzialności ubezpieczonego za powstałą szkodę do wysokości sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia.
2. Jeżeli tytułem odszkodowania poszkodowanemu przysługują zarówno świadczenia jednorazowe, jak i renty, PZU SA zaspakaja je z obowiązującej sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:
  - 1) świadczenie jednorazowe;
  - 2) renty.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia assistance Pakiet Sport (Klauzula nr 1)**

PZU SA pokrywa koszt świadczeń do wysokości limitów odpowiedzialności ustalonych w umowie ubezpieczenia na podstawie dokumentów uzasadniających konieczność poniesienia tych kosztów przez ubezpieczonego.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia bagażu podróżnego (Klauzula nr 2)**

1. Odszkodowanie wypłacane jest do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia.
2. Dla ustalenia wysokości odszkodowania przyjmuje się udokumentowaną przez ubezpieczonego wartość przedmiotu szkody albo, w razie braku takiego udokumentowania, wartość średniej ceny detalicznej przedmiotu tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, występującej w handlu na terytorium RP w dniu powstania szkody.
3. Przy ustalaniu wysokości szkody potrąca się określony procentowo stopień zużycia technicznego przedmiotu szkody.
4. Wysokość odszkodowania według kosztów naprawy ustala się odpowiednio do rzeczywistych uszkodzeń spowodowanych wypadkiem ubezpieczeniowym, według średniej ceny danej usługi lub udokumentowanych rachunkiem kosztów naprawy. Przy ustalaniu należnego odszkodowania nie uwzględnia się kosztów wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą. Wysokość szkody ustalona według kosztów naprawy nie może przekroczyć wartości rzeczywistej przedmiotu ubezpieczenia.
5. Przy ustalaniu wysokości szkody nie uwzględnia się wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej, amatorskiej (upodobania), pamiątkowej.

6. Jeżeli ubezpieczony przed otrzymaniem odszkodowania odzyskał skradzione rzeczy w stanie nieuszkodzonym, PZU SA zwraca jedynie niezbędne koszty związane z odzyskaniem rzeczy, najwyżej jednak do wysokości kwoty, jaka przypadłaby na tę rzecz tytułem odszkodowania, gdyby nie została odzyskana. Jeżeli ubezpieczony po wypłacie odszkodowania odzyska utracone rzeczy, zobowiązany jest zwrócić PZU SA odszkodowanie wypłacone za te rzeczy lub pozostawić te rzeczy do dyspozycji PZU SA.
7. W przypadku gdy ubezpieczony otrzymał odszkodowanie od osoby trzeciej zobowiązanej do naprawienia szkody, PZU SA zmniejsza odszkodowanie o kwotę otrzymaną przez ubezpieczonego.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia rezygnacji z uczestnictwa albo skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku (Klauzula nr 3)**

1. Świadczenie wypłacane jest do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia.
2. Za koszt rezygnacji z uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku uważa się wyłącznie opłaty przewidziane w umowie zawartej z organizatorem wypoczynku i poniesione w związku z tą rezygnacją.
3. Za koszty anulowania biletów uważa się koszty, którymi ubezpieczony jest obciążony przez przewoźnika w razie anulowania biletów z powodu rezygnacji ubezpieczonego w zorganizowanym wypoczynku.
4. Za koszty skrócenia uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku uważa się koszty niewykorzystanych świadczeń wynikających z umowy zawartej z organizatorem wypoczynku oraz dodatkowe koszty transportu.
5. Wysokość odszkodowania za niewykorzystane świadczenia określana jest w procencie ceny zapłaconej za zorganizowany wypoczynek stanowiącym stosunek liczby dni następujących po dniu rezygnacji z uczestnictwa w zorganizowanym wypoczynku do łącznej liczby dni zorganizowanego wypoczynku przewidzianej w umowie zawartej z organizatorem wypoczynku z zastrzeżeniem, że wysokość odszkodowania nie może być wyższa od sumy ubezpieczenia.
6. Koszty powrotnego transportu ubezpieczonego ze zorganizowanego wypoczynku są pokrywane bądź zwracane tylko w przypadku, gdy koszt transportu określonym środkiem transportu w obie strony uwzględniony był w umowie zawartej z organizatorem wypoczynku. Koszty te zwracane do wysokości faktycznie poniesionych dodatkowych kosztów, nie więcej jednak niż do kwoty stanowiącej równowartość ceny biletu powrotnego środkiem transportu jaki był wliczony w cenę zorganizowanego wypoczynku.

#### **Świadczenia z tytułu ubezpieczenia assistance komunikacyjne (Klauzula nr 4)**

1. PZU SA organizuje i pokrywa koszty usług assistance komunikacyjne do wysokości limitów odpowiedzialności ustalonych w umowie ubezpieczenia.
2. W przypadku gdy ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance komunikacyjne, to następuje on na podstawie imiennych rachunków lub faktur i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości limitu odpowiedzialności, ustalonego dla danej usługi assistance, a jeżeli limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana, po przedłożeniu tych dowodów PZU SA.

#### **PODMIOT UPRAWNIONY DO OTRZYMANIA ŚWIADCZENIA Z UMOWY UBEZPIECZENIA**

Ubezpieczony a w przypadku jego śmierci – uposażony lub osoba uprawniona do otrzymania świadczenia, zgodnie z zapisami w § 37 ust. 2 OWU.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, ubezpieczony albo osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są:

- 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie zgłosić telefonicznie wniosek o pomoc do Centrum Pomocy;
- 2) wyjaśnić pracownikowi Centrum Pomocy 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, a w przypadku ubezpieczenia zbiorowego również imię i nazwisko lub nazwę ubezpieczającego;
- 3) podać numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z ubezpieczonym lub jego przedstawicielem;
- 4) umożliwić lekarzom Centrum Pomocy dostęp do niezbędnych informacji medycznych;
- 5) stosować się do zaleceń Centrum Pomocy, udzielając informacji i niezbędnych pełnomocnictw;
- 6) umożliwić Centrum Pomocy dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG LUB ZAŻALEŃ

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU SA na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:

- 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA to: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl).
13. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.
15. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
16. 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.

## PRAWA DO ODSZKODOWANIA ORAZ WYPOWIEDZENIA UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowa ubezpieczenia może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.
2. Umowę ubezpieczenia ubezpieczający może w każdym czasie wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.
3. W przypadku umowy zawartej na okres nie krótszy niż 30 dni, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni składając pisemne oświadczenie w tym zakresie.

## OPODATKOWANIE ŚWIADCZEŃ

Na dzień przedstawienia oferty ubezpieczeniowej świadczenia wypłacane z Umowy ubezpieczenia nie podlegają opodatkowaniu.