

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PZU AUTO POMOC

stosowane do umów ubezpieczenia zawieranych z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną  
ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń SA nr UZ/117/2010 z dnia 11 marca 2010 r.  
ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/399/2010 z dnia 8 listopada 2010 r.

### ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- §1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia PZU Auto Pomoc (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej PZU SA) z osobami fizycznymi.
- §2. PZU SA, na warunkach określonych w OWU, udziela ochrony ubezpieczeniowej ubezpieczonemu oraz kierującemu innym pojazdem.
- §3. 1. W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.  
2. PZU SA zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy. 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.
- §4. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- §5. Przez określenia użyte w OWU rozumie się:
- 1) **awaria pojazdu** - każde wynikające z przyczyny wewnętrznej, nagłe i niespodziewane zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego, elektronicznego, elektrycznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, niezbędnego do używania pojazdu, powodujące unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu; jako awarię pojazdu traktuje się m. in. awarię oświetlenia zewnętrznego, wycieraczek, pasów bezpieczeństwa lub autoalarmu; za awarię pojazdu nie uważa się rozładowania akumulatora, przepalenia żarówki, awarii ogumienia lub zamarznięcia paliwa;
  - 2) **awaria ogumienia** – przebicie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, inne przyczyny, z powodu których uchodzi powietrze z opony lub dętki;
  - 3) **inny pojazd** – pojazd nie objęty ubezpieczeniem PZU Auto Pomoc, unieruchomiony w związku z ruchem ubezpieczonego pojazdu, gdy odpowiedzialność za szkodę ponosi posiadacz ubezpieczonego pojazdu, który zawarł z PZU SA umowę ubezpieczenia OC;
  - 4) **konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 5) **kradzież pojazdu** –zabranie w celu przywłaszczenia cudzego pojazdu przez osobę nie uprawnioną do korzystania lub rozporządzania tym pojazdem, o którym powiadomiono Policję;
  - 6) **miejsce zamieszkania (siedziba):**
    - a) jeżeli właścicielem oraz posiadaczem ubezpieczonego pojazdu jest ta sama osoba - adres na terenie RP wskazany jako miejsce zamieszkania (siedziba) właściciela ubezpieczonego pojazdu w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia,



PZU



- b) jeżeli posiadaczem ubezpieczonego pojazdu jest osoba nie będąca jego właścicielem, korzystająca z tego pojazdu na podstawie umowy leasingu albo najemca, albo kredytobiorca, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania – adres na terenie RP wskazany jako miejsce zamieszkania (siedziba) posiadacza ubezpieczonego pojazdu w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 7) **naprawa na miejscu zdarzenia** - usunięcie usterki technicznej przez służby drogowe (techniczne) w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu naprawczego;
- 8) **ubezpieczony pojazd** – pojazd wskazany w umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC, określony w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia PZU Auto Pomoc;
- 9) **przepalenie żarówki** – całkowite zużycie żarówki światła mijania, światła hamowania, światła tylnych, światła cofania lub kierunkowskazu;
- 10) **rozładowanie akumulatora** – rozładowanie akumulatora z przyczyn nie wynikających z jego zużycia eksploatacyjnego, po którym możliwe jest jego doładowanie i dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowywania ze źródła zewnętrznego, tzn. pochodzącego z zewnątrz pojazdu;
- 11) **ubezpieczający** –
- a) w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przez telefon - osoba fizyczna posiadająca obywatelstwo polskie oraz numer PESEL zawierająca z PZU SA umowę ubezpieczenia na własny rachunek, będąca ubezpieczającym w zawartej z PZU SA umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC (właściciel pojazdu wskazanego w umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC);
- b) w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Internetu - osoba fizyczna posiadająca obywatelstwo polskie oraz numer PESEL zawierająca z PZU SA umowę ubezpieczenia, będąca ubezpieczającym w zawartej z PZU SA umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC (właściciel pojazdu wskazanego w umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek albo inna osoba zawierająca umowę ubezpieczenia na rachunek właściciela pojazdu wskazanego w umowie ubezpieczenia AC lub umowie ubezpieczenia OC);
- 12) **ubezpieczony** – kierowca lub pasażerowie ubezpieczonego pojazdu w liczbie określonej w dowodzie rejestracyjnym;
- 13) **umowa ubezpieczenia AC lub umowa ubezpieczenia OC** - umowa ubezpieczenia autocasco lub umowa obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawierana z PZU SA z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 14) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana z PZU SA z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną i z zastosowaniem OWU;
- 15) **unieruchomienie pojazdu** – brak możliwości poruszania się pojazdem w następstwie zdarzeń powodujących niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu lub uniemożliwiające jazdę w sposób bezpieczny, lub zgodny z przepisami ruchu drogowego;
- 16) **uraz ciała** - uszkodzenia ciała zaistniałe wskutek wypadku lub innych zdarzeń związanych z ubezpieczonym pojazdem, tj. podczas wsiadania lub wysiadania z pojazdu, bezpośrednio przy jego załadunku lub wyładunku, podczas postoju i naprawy na trasie jazdy - zagrażające życiu kierowcy lub pasażera albo mogące spowodować w krótkim czasie poważne pogorszenie się ich stanu zdrowia, zagrażające ich życiu, jeżeli nie zostanie im szybko udzielona odpowiednia pomoc medyczna;
- 17) **wypadek** - zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu, które spowodowało jego unieruchomienie, z wyłączeniem kradzieży pojazdu i awarii;
- 18) **zgon** – śmierć kierowcy lub pasażera wskutek wypadku lub innych zdarzeń związanych z pojazdem, o których mowa w pkt 15;
- 19) **PZU Pomoc** – jednostka organizacyjna PZU SA świadcząca na rzecz ubezpieczonych usługi assistance określone w OWU, do której ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) zobowiązany jest zgłosić telefonicznie zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową; PZU Pomoc działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu
- 20) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez ubezpieczającego ustnie podczas rozmowy telefonicznej lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, a następnie

utrwalony w systemie teleinformatycznym lub w inny sposób, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia;

21) **Regulamin** – właściwe regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną.

## ROZDZIAŁ II PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

- §6. 1. Umowa ubezpieczenia PZU Auto Pomoc może zostać zawarta w następujących wariantach:
- 1) Super;
  - 2) Komfort.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w zakresie obejmującym wariant Komfort albo obydwa warianty ubezpieczenia.
3. Pomoc będąca przedmiotem ubezpieczenia świadczona jest:
- 1) w wariantcie Super:
    - a) na terenie RP w związku ze zdarzeniami zaistniałymi na terenie RP albo,
    - b) na terenie RP oraz innych państw Europy (z wyłączeniem Mołdawii, Rosji, Ukrainy), a także Iranu, Izraela, Maroka, Tunezji oraz Turcji, w związku ze zdarzeniami zaistniałymi na terenie tych państw.w zależności od zakresu terytorialnego określonego w umowie ubezpieczenia;
  - 2) w wariantcie Komfort - na terenie RP i w związku ze zdarzeniami zaistniałymi na terenie RP.
4. Limity odpowiedzialności dotyczące świadczeń wymienionych w § 8 stanowią górną granicę, do której koszty świadczenia są pokrywane przez PZU SA i dotyczą jednego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (limit określony dla danego świadczenia nie zmienia się w przypadku kolejnych zdarzeń z tej samej umowy ubezpieczenia).
5. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej w obydwu wariantach ubezpieczenia, zastosowanie mają limity określone dla świadczeń w wariantcie Super. Limity określone dla świadczeń w wariantcie Komfort i Super nie sumują się.
6. Przeliczenie limitów podanych w euro dla świadczeń wymienionych w § 8 ust. 1 pkt 26 i 27 na walutę, w której realizowane jest świadczenie następuje według ustalonego przez NBP średniego kursu walut obcych obowiązującego w dniu ustalenia świadczenia.
- §7. Na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia PZU SA przyjmuje do ubezpieczenia następujące rodzaje pojazdów:
- 1) samochody osobowe;
  - 2) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony;
- §8. 1. W wariantcie Super PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów następujących świadczeń:
- 1) naprawy ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii, lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa; świadczenie PZU SA obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy;
  - 2) holowania ubezpieczonego pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii, lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli w ocenie przedstawiciela PZU SA nie jest możliwa naprawa na miejscu zdarzenia; holowanie odbywa się jednorazowo w wybrane przez ubezpieczonego miejsce na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do miejsca docelowego holowania. W przypadku holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zaistnienia zdarzenia poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU SA organizuje i pokrywa także koszty parkowania ubezpieczonego pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie, którego koszt pokrywa PZU SA;
  - 3) złomowania ubezpieczonego pojazdu, będącego skutkiem wypadku, awarii lub odnalezienia pojazdu po kradzieży; świadczenie PZU SA jest realizowane na pisemny wniosek właściciela pojazdu, a polega na holowaniu oraz złomowaniu ubezpieczonego pojazdu na najbliższym złomowisku;
  - 4) wynajmu pojazdu zastępczego - w razie wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu, gdy naprawa (w ocenie przedstawiciela PZU SA lub warsztatu) lub odzyskanie tego pojazdu nie jest możliwe w dniu

zdarzenia; PZU SA zapewnia wynajem pojazdu tej samej klasy, co ubezpieczony pojazd, nie wyższej jednak niż klasy C (wg klasyfikacji stosowanej przez daną wypożyczalnię), na okres do 7 dni licząc od dnia wystąpienia zdarzenia, a także podstawienie albo odbiór pojazdu zastępczego – według wyboru ubezpieczonego; PZU SA zapewnia wynajęcie pojazdu osobowego, niezależnie od rodzaju ubezpieczonego pojazdu, na warunkach stosowanych przez wypożyczalnię (w szczególności wynajem pojazdu za granicą może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię pojazdów lub od zablokowania środków na koncie karty kredytowej); PZU SA nie zapewnia, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd ubezpieczony;

- 5) noclegu ubezpieczonych - w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym ubezpieczonego pojazdu - oraz transportu do miejsca noclegu, w przypadku unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu wskutek wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa lub odzyskanie pojazdu nie jest możliwe w dniu zdarzenia. Nocleg odbywa się w miejscu wskazanym przez PZU SA; koszty pobytu pokrywane są do momentu naprawienia lub odzyskania ubezpieczonego pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż 3 doby; świadczenie to nie podlega łączeniu ze świadczeniem, o którym mowa w pkt 7;
- 6) transportu ubezpieczonych do warsztatu, do którego holowany jest ubezpieczony pojazd unieruchomiony wskutek wypadku lub awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), a także wskutek użycia niewłaściwej paliwa; transport odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu wskazanym przez PZU SA;
- 7) przewozu ubezpieczonych, tj. powrotu do miejsca zamieszkania w RP lub kontynuacji podróży do innego miejsca przeznaczenia w przypadku unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu wskutek wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa lub odzyskanie ubezpieczonego pojazdu nie jest możliwe w dniu zdarzenia, a także w przypadku urazu ciała kierowcy lub pasażera, nagłego zachorowania lub zgonu kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu wskazanym przez PZU SA, do miejsca zamieszkania ubezpieczonych lub do innego miejsca przeznaczenia, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, transport organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; świadczenie to nie podlega łączeniu ze świadczeniem, o którym mowa w pkt 5;
- 8) przejazdu jednej osoby, środkiem transportu wskazanym przez PZU SA po odbiór ubezpieczonego pojazdu naprawionego wskutek wypadku lub awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), lub po odbiór ubezpieczonego pojazdu odzyskanego po kradzieży;
- 9) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów ubezpieczonym pojazdem do miejsca zamieszkania, w przypadku urazu ciała lub zgonu kierowcy; świadczenie nie obejmuje kosztów paliwa, autostrad, parkingów, noclegów oraz innych kosztów;
- 10) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu wskazanym przez PZU SA oraz noclegu tej osoby w miejscu wskazanym przez PZU SA, za okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy ubezpieczonego pojazdu, hospitalizowanego wskutek urazu ciała lub nagłego zachorowania albo pasażera ubezpieczonego pojazdu, hospitalizowanego wskutek urazu ciała;
- 11) transportu zwłok kierowcy lub pasażera ubezpieczonego pojazdu do miejsca pochowania w RP, z wyłączeniem kosztów pogrzebu i kremacji;
- 12) dowozu paliwa (z wyłączeniem kosztów samego paliwa) w przypadku unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu z powodu wyczerpania paliwa, które nastąpi w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); przedstawiciel PZU SA dostarczy paliwo w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej stacji paliw;
- 13) otwarcia ubezpieczonego pojazdu w przypadku zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczyków lub innych urządzeń służących do otwarcia pojazdu; jeżeli otwarcie pojazdu nie jest możliwe na miejscu zdarzenia, PZU SA organizuje i pokrywa koszt:
  - a) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki, środkiem transportu wskazanym przez PZU SA, jeżeli zdarzenie ma miejsce na terytorium RP,
  - b) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli zdarzenie ma miejsce poza granicami RP;

- 14) w przypadku zniszczenia, kradzieży, zagubienia lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu:
  - a) holowania ubezpieczonego pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki, środkiem transportu wskazanym przez PZU SA, jeżeli zdarzenie ma miejsce na terytorium RP,
  - b) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli zdarzenie ma miejsce poza granicami RP;
- 15) wymiany koła lub naprawy ogumienia na miejscu zdarzenia, albo holowania ubezpieczonego pojazdu w celu naprawy do najbliższego warsztatu wulkanizacyjnego, jeżeli naprawa na miejscu zdarzenia okaże się niemożliwa; świadczenie nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do naprawy, w tym w szczególności opon, dętek lub wentyli;
- 16) usługi uruchomienia silnika ubezpieczonego pojazdu, w przypadku jego unieruchomienia na skutek rozładowania się akumulatora w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby);
- 17) wymiany żarówki w przypadku przepalenia żarówki w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); jeżeli w ubezpieczonym pojeździe wymiana żarówki możliwa jest jedynie w warunkach warsztatowych, PZU SA zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego wykonać usługę; świadczenie nie obejmuje kosztu żarówki i jej wymiany w warsztacie;
- 18) odholowania przyczepy ciągniętej przez ubezpieczony pojazd, w przypadku gdy przyczepa jest sprawna a ubezpieczony pojazd jest unieruchomiony wskutek wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub został skradziony dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); holowanie odbywa się w wybrane przez ubezpieczonego miejsce, na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego holowania; w przypadku holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za przewożony w przyczepie ładunek;
- 19) transportu medycznego, w przypadku urazu ciała kierowcy lub pasażera lub nagłego zachorowania kierowcy:
  - a) do szpitala najbliższego od miejsca zdarzenia,
  - b) do szpitala specjalistycznego, jeżeli stan zdrowia poszkodowanego tego wymaga,
  - c) do szpitala znajdującego się bliżej miejsca zamieszkania lub do miejsca zamieszkania poszkodowanego, jeżeli jego stan zdrowia na to pozwala;transport odbywa się środkiem transportu wskazanym przez PZU SA, wybranym po uzgodnieniu z lekarzem prowadzącym lub lekarzem upoważnionym przez PZU SA;
- 20) przewozu i opieki nad dziećmi w wieku do 18 lat w przypadku urazu ciała lub zgonu kierowcy lub pasażera albo nagłego zachorowania kierowcy; świadczenie realizowane jest na pisemny wniosek opiekuna prawnego dziecka: dzieci przewożone są wg wyboru opiekuna prawnego: do miejsca zamieszkania, do miejsca docelowego podróży lub do innego opiekuna; koszty ponoszone są do czasu objęcia opieki nad dziećmi przez bliską osobę upoważnioną, jednak nie dłużej niż do 3 dni;
- 21) transportu zwierzęcia, w przypadku urazu ciała lub zgonu kierowcy lub pasażera, lub nagłego zachorowania kierowcy; świadczenie realizowane jest na wniosek ubezpieczonego; transport zwierzęcia odbywa się do najbliższego hotelu dla zwierząt albo do najbliższej lecznicy dla zwierząt, jeżeli stan zwierzęcia tego wymaga; w wypadku zgonu zwierzęcia PZU SA organizuje i pokrywa koszty utylizacji zwłok; świadczenie nie obejmuje kosztów pobytu w hotelu dla zwierząt, a także kosztów leczenia i lekarstw;
- 22) usług informacyjnych dla ubezpieczonych, dotyczących:
  - a) postępowania w razie wypadku lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu,
  - b) telefonów pomocy drogowej,
  - c) sieci warsztatów,
  - d) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
  - e) jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
  - f) możliwości uzyskania odpłatnej pomocy zorganizowanej przez PZU Pomoc oraz organizacji tej pomocy,
  - g) formalności jakich należy dopełnić w celu uzyskania dokumentów zastępczych utraconych lub skradzionych za granicą: paszportu, wizy, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu.
- 23) telefonicznych usług tłumacza przy załatwianiu formalności związanych z wypadkiem, awarią, kradzieżą pojazdu, urazem ciała kierowcy lub pasażera, lub nagłym zachorowaniem kierowcy,

zaistniałych poza granicą RP; tłumaczenie realizowane jest przez konsultanta PZU Pomoc; PZU SA zapewnia tłumaczenie pomiędzy językiem polskim a angielskim, natomiast tłumaczenie w innych językach możliwe będzie w zależności od możliwości operacyjnych PZU Pomoc;

- 24) przesyłki części zamiennych w celu naprawy pojazdu za granicą, będącej skutkiem zaistniałego za granicą wypadku, awarii lub odnalezienia pojazdu po kradzieży, jeżeli z jakichkolwiek powodów dana część zamienna nie jest dostępna w miejscu naprawy; świadczenie nie obejmuje kosztu części; PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie świadczenia jeżeli przerwano produkcję części lub brak jest możliwości sprowadzenia części oraz za nieterminową realizację przesyłki przez przewoźnika;
  - 25) udzielenia pożyczki w celu naprawy pojazdu za granicą, będącej skutkiem zaistniałego za granicą wypadku, awarii lub odnalezienia pojazdu po kradzieży, pod warunkiem złożenia w PZU SA przez ubezpieczonego lub osobę przez niego upoważnioną depozytu w wysokości przewidywanych kosztów naprawy;
  - 26) udzielenia pożyczki do równowartości 10.000 euro, w celu złożenia wymaganej kaucji dla zwolnienia ubezpieczonego z aresztu, w którym znalazł się wskutek zaistniałego za granicą wypadku lub kolizji ubezpieczonego pojazdu; pożyczka udzielana jest po poręczeniu przez osobę wskazaną przez ubezpieczonego; ubezpieczony zobowiązany jest zwrócić pożyczkę w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania;
  - 27) zastępstwa procesowego oraz tłumacza, jeżeli nie został on wyznaczony z urzędu, w postępowaniu karnym lub administracyjnym prowadzonym za granicą przeciwko ubezpieczonemu w związku z wypadkiem lub kolizją ubezpieczonego pojazdu; koszty zastępstwa procesowego oraz tłumacza pokrywane są przez PZU SA do równowartości 1.000 euro. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za wynik działania pełnomocnika lub tłumacza.
2. W wariantach Komfort rodzaj i zakres przysługujących świadczeń zależy od zawarcia z PZU SA umowy ubezpieczenia OC lub umowy ubezpieczenia AC:
- 1) jeżeli zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową nastąpi w okresie ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia OC, PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów następujących świadczeń:
    - a) naprawy ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku polegającego na zderzeniu z innym pojazdem; świadczenie PZU SA obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy;
    - b) holowania ubezpieczonego pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku polegającego na zderzeniu z innym pojazdem, jeżeli w ocenie przedstawiciela PZU SA nie jest możliwa naprawa na miejscu zdarzenia; holowanie odbywa się jednorazowo w wybrane przez ubezpieczonego miejsce na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do miejsca docelowego holowania; w przypadku holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zaistnienia zdarzenia poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU SA organizuje i pokrywa także koszty parkowania ubezpieczonego pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie, którego koszt pokrywa PZU SA;
    - c) naprawy na miejscu zdarzenia innego pojazdu. Świadczenie PZU SA obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy;
    - d) holowania innego pojazdu, jeżeli w ocenie przedstawiciela PZU SA nie jest możliwa naprawa na miejscu zdarzenia; holowanie odbywa się w miejsce wybrane przez kierowcę lub właściciela innego pojazdu;
    - e) parkowania innego pojazdu lub pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; świadczenie nie obejmuje kosztów parkowania lub pojazdu zastępczego;
    - f) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
      - postępowania w razie wypadku lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu,
      - telefonów pomocy drogowej,
      - sieci warsztatów,
      - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,

- jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
  - innych usług organizowanych przez PZU Pomoc.
- 2) jeżeli zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową nastąpi w okresie ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia AC, PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów następujących świadczeń:
- a) naprawy ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku lub awarii; świadczenie PZU SA obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części lub materiałów użytych do naprawy;
  - b) holowania ubezpieczonego pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku lub awarii, jeżeli w ocenie przedstawiciela PZU SA nie jest możliwa naprawa na miejscu zdarzenia; Holowanie odbywa się jednorazowo w wybrane przez ubezpieczonego miejsce na odległość do 150 km, liczoną od miejsca zatrzymania pojazdu do miejsca docelowego holowania; w przypadku holowania na odległość dalszą niż 150 km, koszty holowania powyżej tej odległości ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zaistnienia zdarzenia poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU SA organizuje i pokrywa także koszty parkowania ubezpieczonego pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dalsze holowanie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie, którego koszt pokrywa PZU SA;
  - c) złomowania ubezpieczonego pojazdu będącego skutkiem wypadku, awarii lub odnalezienia pojazdu po kradzieży; świadczenie PZU SA jest realizowane na pisemny wniosek właściciela pojazdu, a polega na holowaniu oraz złomowaniu ubezpieczonego pojazdu na najbliższym złomowisku;
  - d) wynajmu pojazdu zastępczego - w razie wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu, gdy naprawa (w ocenie przedstawiciela PZU SA lub warsztatu) lub odzyskanie tego pojazdu nie jest możliwe w dniu zdarzenia; PZU SA zapewnia wynajem pojazdu tej samej klasy, co ubezpieczony pojazd, nie wyższej jednak niż klasy C (wg klasyfikacji stosowanej przez daną wypożyczalnię), na okres do 3 dni licząc od dnia wystąpienia zdarzenia, a także podstawienie albo odbiór pojazdu zastępczego – według wyboru ubezpieczonego; PZU SA zapewnia wynajęcie pojazdu osobowego, niezależnie od rodzaju ubezpieczonego pojazdu, na warunkach stosowanych przez wypożyczalnię (w szczególności wynajem pojazdu może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię pojazdów); PZU SA nie zapewnia, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd ubezpieczony;
  - e) noclegu ubezpieczonych - w ilości nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym ubezpieczonego pojazdu - oraz transportu do miejsca noclegu w przypadku unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu wskutek wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy naprawa lub odzyskanie ubezpieczonego pojazdu nie jest możliwe w dniu zdarzenia; nocleg odbywa się w miejscu wskazanym przez PZU SA; koszty pobytu pokrywane są do momentu naprawienia lub odzyskania ubezpieczonego pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż przez 3 doby; świadczenie to nie podlega łączeniu ze świadczeniem, o którym mowa w ppkt g;
  - f) transportu ubezpieczonych do warsztatu, do którego holowany jest ubezpieczony pojazd unieruchomiony wskutek wypadku lub awarii zaistniałej w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby); transport odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu wskazanym przez PZU SA;
  - g) przewozu ubezpieczonych, tj. powrotu do miejsca zamieszkania w RP lub kontynuacji podróży do innego miejsca przeznaczenia w RP w przypadku unieruchomienia ubezpieczonego pojazdu wskutek wypadku, awarii zaistniałej w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu, gdy jego naprawa lub odzyskanie nie jest możliwe w dniu zdarzenia, a także w przypadku urazu ciała kierowcy lub pasażera, nagłego zachorowania lub zgonu kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu wskazanym przez PZU SA, do miejsca zamieszkania ubezpieczonych lub do innego miejsca przeznaczenia w RP, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc

- przeznaczenia, transport organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; świadczenie to nie podlega łączeniu ze świadczeniem, o którym mowa w ppkt e;
- h) przejazdu jednej osoby, środkiem transportu wybranym przez PZU SA, po odbiór ubezpieczonego pojazdu naprawionego wskutek wypadku lub awarii zaistniałej w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby), lub po odbiór ubezpieczonego pojazdu odzyskanego po kradzieży;
  - i) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów ubezpieczonym pojazdem do miejsca zamieszkania, w przypadku urazu ciała lub zgonu kierowcy; świadczenie nie obejmuje kosztów paliwa;
  - j) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu wskazanym przez PZU SA oraz noclegu tej osoby w miejscu wskazanym przez PZU SA, za okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy ubezpieczonego pojazdu, hospitalizowanego wskutek urazu ciała lub nagłego zachorowania albo pasażera ubezpieczonego pojazdu, hospitalizowanego wskutek urazu ciała;
  - k) transportu zwłok kierowcy lub pasażera ubezpieczonego pojazdu do miejsca pochowania w RP, z wyłączeniem kosztów pogrzebu i kremacji;
  - l) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
    - postępowania w razie wypadku lub kradzieży ubezpieczonego pojazdu,
    - telefonów pomocy drogowej,
    - sieci warsztatów,
    - możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
    - jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
    - innych usług organizowanych przez PZU Pomoc..
3. Za opłatą dodatkowej składki umowa ubezpieczenia w wariantcie Super może zostać zawarta bez stosowania warunku zaistnienia zdarzenia w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), dla świadczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 4, 6, 7, 8, 12, 16, 17 i 18.
4. PZU SA zapewnia organizację i pokrycie kosztów przysługujących w ramach umowy ubezpieczenia świadczeń, o ile mają one związek ze zdarzeniem stanowiącym podstawę do wykonania tych usług.

### **ROZDZIAŁ III UMOWA UBEZPIECZENIA**

- §9. 1. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na wniosek ubezpieczającego po uprzednim:
- 1) zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego akceptacji przez ubezpieczającego;
  - 2) potwierdzeniu przez ubezpieczającego doręczenia OWU przed zawarciem umowy oraz akceptacji ich treści.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez ubezpieczającego we wniosku z zastrzeżeniem, że PZU SA może w trakcie trwania umowy zażądać udokumentowania tych danych.
3. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku ubezpieczającego. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
- §10. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres ubezpieczenia nie dłuższy niż 12 miesięcy. Umowa ubezpieczenia może być zawarta tylko wraz z zawarciem umowy ubezpieczenia AC lub umowy ubezpieczenia OC – na okres ubezpieczenia kończący się z upływem okresu ubezpieczenia AC wskazanego w dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia AC. W przypadku gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest tylko wraz z umową ubezpieczenia OC, może być ona zawarta tylko na okres ubezpieczenia kończący się z upływem okresu ubezpieczenia OC wskazanego w dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia OC.
- §11. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zawarciu umowy ubezpieczenia i nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu składki.
- §12. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
- 1) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w dokumencie ubezpieczenia,



- 2) z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU SA ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki, a składka nie została zapłacona w terminie,
  - 3) z dniem wyrejestrowania ubezpieczonego pojazdu,
  - 4) z chwilą przeniesienia własności (zbycia) ubezpieczonego pojazdu, jeżeli nie dokonano przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę pojazdu,
  - 5) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia.
- §13.
1. W razie zbycia ubezpieczonego pojazdu prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przenoszone na nabywcę pojazdu.
  2. Przeniesienie praw na nabywcę ubezpieczonego pojazdu nie wymaga zgody PZU SA, jeżeli przeniesione zostały na niego prawa z umowy ubezpieczenia AC.
  3. Nabywca pojazdu nabywa też prawa z umowy ubezpieczenia PZU Auto Pomoc wraz z przejściem na niego praw i obowiązków z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC.
  4. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia w przypadkach innych niż wskazane w ust. 2 i 3 wymaga zgody PZU SA.
  5. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę ubezpieczonego pojazdu przechodzą także obowiązki, jakie ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą PZU SA umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków, zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili przejścia własności pojazdu na nabywcę.
  6. Ustalenie innych zasad przejścia obowiązków, o których mowa w ust. 5, wymaga zgody PZU SA.
  7. Jeżeli prawa wynikające z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę ubezpieczonego pojazdu, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności pojazdu na nabywcę.
  8. Przepisy ust. 1 - 7 nie mają zastosowania do przenoszenia wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
- §14.
1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, właściciel pojazdu bądź 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. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
  2. W przypadku umowy ubezpieczenia, 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 regulujących zawieranie umów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy.
- §15.
1. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytywał przed zawarciem umowy, w szczególności określone we wniosku. 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.
  2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający obowiązany jest zawiadomić PZU SA o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 1, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
  3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 1 i 2 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
  4. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1-3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1-3 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

#### **ROZDZIAŁ IV SKŁADKA**

- §16. Umowa ubezpieczenia PZU Auto Pomoc zawierana jest za opłatą składki ustalonej według taryfy obowiązującej w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.

- §17.1. Składkę w umowie ubezpieczenia PZU Auto Pomoc ustala się w zależności od rodzaju pojazdu, zawarcia z PZU SA umowy ubezpieczenia OC lub umowy ubezpieczenia AC ubezpieczonego pojazdu, zastosowania albo odstąpienia od warunku zaistnienia zdarzenia w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), dla świadczeń, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 4, 6, 7, 8, 12, 16, 17, 18 oraz zakresu terytorialnego ubezpieczenia, o którym mowa w § 6 ust. 3 pkt 1.
2. Zapłata składki następuje w formie bezgotówkowej. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu opłacania składki określa Regulamin.
  3. Zapłata składki następuje przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia określono inny termin opłacenia składki.
  4. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za datę zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku PZU SA pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
- §18. 1. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
2. PZU SA dokonuje zwrotu składki po uzyskaniu informacji o okolicznościach stanowiących podstawę wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej.
  3. Okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej liczony jest od następnego dnia po wygaśnięciu tej ochrony.
  4. Składkę podlegającą zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ochrony ubezpieczeniowej.

## **ROZDZIAŁ V WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

§19.1. Ubezpieczeniem nie są objęte zdarzenia:

- 1) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności lub spowodowane umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 2) powstałe podczas kierowania pojazdem przez ubezpieczonego:
    - a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływ na zajście wypadku ubezpieczeniowego lub
    - b) nieposiadającego uprawnień do kierowania ubezpieczonym pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku;
  - 3) powstałe podczas kierowania pojazdem niezarejestrowanym lub pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego - jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
  - 4) spowodowane działaniami wojennymi, a także powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także szkody zaistniałe w pojazdach czynnie uczestniczących w akcjach protestacyjnych, blokadach dróg lub innych podobnych zdarzeniach;
  - 5) eksploatacyjne;
  - 6) powstałe w następstwie używania ubezpieczonego pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także zaistniałe wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku lub bagażu;
  - 7) powstałe podczas jazd wyścigowych i konkursowych lub podczas treningów do tych jazd;
  - 8) powstałe wskutek uczestniczenia ubezpieczonego w bójce, z wyłączeniem przypadku samoobrony;
  - 9) powstałe wskutek samobójstwa ubezpieczonego albo jego próby;
  - 10) wynikające z powtarzających się w krótkim odstępie czasu awarii pojazdu, awarii ogumienia lub rozładowania akumulatora, zaistniałych z tej samej przyczyny i w tym samym elemencie (części) pojazdu, co do których PZU SA realizował wcześniej świadczenia wynikające z OWU.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte osoby przewożone za opłatą lub autostopowicze (z wyjątkiem świadczenia określonego w § 8 ust. 1 pkt 19).

3. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie świadczeń gwarantowanych w OWU albo opóźnienia zaistniałe z przyczyn niezależnych od PZU SA, takich jak: strajki, niepokoje społeczne, akty sabotażu lub terroryzmu, wojna (również domowa), promieniowanie radioaktywne, ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, zjawiska meteorologiczne, trzęsienie ziemi, powódź, pożar lasu, brak możliwości kontaktu z uszkodzonym.
4. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie koszty poniesione przez ubezpieczonego bez uprzedniej zgody PZU Pomoc, chyba, że skontaktowanie się z PZU Pomoc w sposób określony w § 20 pkt 1 było niemożliwe:
  - 1) z przyczyn niezależnych od ubezpieczającego, ubezpieczonego lub osoby występującej w jego imieniu,
  - 2) z powodu urazu ciała lub nagłego zachorowania ubezpieczonego,
  - 3) ponieważ zdarzenie miało miejsce na autostradzie i ubezpieczony korzystał z pomocy specjalnych służb drogowych.

## **ROZDZIAŁ VI POSTĘPOWANIE W RAZIE ZDARZENIA OBJĘTEGO UBEZPIECZENIEM**

- §20. W celu skorzystania ze świadczeń objętych ochroną ubezpieczeniową:
- 1) ubezpieczający lub ubezpieczony – przed podjęciem działań we własnym zakresie - są zobowiązani niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni, zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu objętym ochroną ubezpieczeniową PZU Pomoc, którego numer telefonu zamieszczony jest w dokumencie ubezpieczenia;
  - 2) ubezpieczający lub ubezpieczony są zobowiązani podać następujące informacje do PZU Pomoc:
    - a) imię, nazwisko i adres osób wymagających pomocy - kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu i ewentualnie kierowcy innego pojazdu,
    - b) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu, ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu na miejscu zdarzenia i zapewnienia właściwej pomocy technicznej,
    - c) dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu, pod jakim jest osiągalny ubezpieczający lub ubezpieczony zawiadamiający o zdarzeniu, opis problemu i rodzaju wymaganej pomocy.
- §21. W przypadku niepowiadomienia PZU Pomoc z przyczyn określonych w § 19 ust. 4 pkt 1-3, koszty mogą być zwrócone do wysokości, w jakiej zostałyby poniesione, gdyby PZU Pomoc organizowało daną usługę, jeżeli:
- 1) koszty dotyczą pomocy w miejscu zdarzenia (naprawa, holowanie, transport medyczny);
  - 2) koszty zostaną udokumentowane rachunkami i dowodami ich zapłaty;
  - 3) uraz ciała lub nagłe zachorowanie zostaną potwierdzone dokumentem wystawionym przez lekarza.
- §22. Jeżeli ubezpieczający, ubezpieczony albo osoba działająca w jego imieniu zgłasza potrzebę transportu medycznego, o którym mowa w § 8 ust. 1 pkt 19 ppkt b lub c, musi podać:
- 1) nazwę, adres i numer telefonu szpitala, w którym przebywa uszkodzony;
  - 2) nazwisko, adres i numer telefonu szpitalnego lekarza prowadzącego lub lekarza domowego.
- §23. 1. W razie powstania zdarzenia objętego ubezpieczeniem, ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. W razie powstania zdarzenia objętego ubezpieczeniem ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
  3. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust.1, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
  4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w § 20 pkt 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć wysokość świadczenia, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
- §24. 1. W odniesieniu do przypadków określonych w § 19 ust. 4 oraz § 21 PZU SA jest zobowiązany:
- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, 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 przeprowadzenia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości kosztów podlegających zwrotowi,

a także do poinformowania pisemnie lub drogą elektroniczną ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia kosztów podlegających zwrotowi;

- 2) jeżeli w terminach określonych w § 25 nie zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także do wypłaty bezspornej części kosztów podlegających zwrotowi;
  - 3) jeżeli zwrot kosztów nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie ubezpieczającego lub ubezpieczonego w terminach, o których mowa w § 25 wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów - informacja ta powinna zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, informacji i dokumentów, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności PZU SA i wysokości zwróconych kosztów; osoby te mają prawo wglądu do akt szkodowych i sporządzania na swój koszt odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych oraz potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
  - 5) na żądanie ubezpieczającego lub ubezpieczonego do udostępniania posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem lub zdarzeniem będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności wypadków i zdarzeń losowych, jak również wysokości zwróconych kosztów.
2. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu przysługuje prawo do wniesienia pisemnej skargi bądź zażalenia, dotyczącej realizacji przez PZU SA umowy ubezpieczenia; adresem skargi, właściwym do jej rozpatrzenia, jest jednostka organizacyjna nadzorująca jednostkę, której skarga lub zażalenie dotyczy; skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem jednostki, której działania skarga lub zażalenie dotyczy.
  3. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
  4. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych.
- §25. 1. PZU SA dokonuje wypłaty kosztów podlegających zwrotowi w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu objętym ubezpieczeniem.
2. Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 1 okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów następuje w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów podlegających zwrotowi PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
- §26. Zwrot kosztów poniesionych przez ubezpieczonego w walucie obcej poza granicami RP, w przypadkach określonych w § 19 ust. 4, § 21 oraz w innych przypadkach uzgodnionych z PZU Pomoc, dokonywany jest na terenie RP w walucie polskiej według ustalonego przez NBP średniego kursu walut obcych obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania.

## **ROZDZIAŁ VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- §27. 1. Z dniem wypłaty przez PZU SA świadczenia roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU SA do wysokości zapłaconego świadczenia. Jeżeli PZU SA lub jego przedstawiciel 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 lub za które ponosi odpowiedzialność.
3. W razie zajścia wypadku ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
- §28. 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.
- §29. OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 stycznia 2011 r.