# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH PZU Auto

ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej
nr UZ/84/2021 z dnia 30 marca 2021 r.

## SPIS TREŚCI


**Rozdział I Postanowienia ogólne** . . . . . str. 4
Definicje . . . . . str. 4
Przedmiot ubezpieczenia . . . . . str. 9
Zakres terytorialny . . . . . str. 10

**Rozdział II Ubezpieczenie PZU Auto AC** . . . . . str. 10
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 10
Rozszerzenia zakresu ubezpieczenia . . . . . str. 10
Zmniejszenia zakresu ubezpieczenia . . . . . str. 11
Koszty dodatkowe . . . . . str. 11
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 11
Suma ubezpieczenia . . . . . str. 12
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 12
Ogólne zasady ustalania wysokości odszkodowania . . . . . str. 13
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku kradzieży pojazdu . . . . . str. 13
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody częściowej . . . . . str. 13
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody całkowitej . . . . . str. 13
Szkody powstałe za granicą RP . . . . . str. 14
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody w bagażu . . . . . str. 14

**Rozdział III Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona** . . . . . str. 14
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 14
Koszty dodatkowe . . . . . str. 14
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 14
Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna . . . . . str. 15
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 15
Ogólne zasady ustalania wysokości odszkodowania . . . . . str. 15
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody częściowej w pojeździe lub jego wyposażeniu . . . . . str. 15
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody całkowitej w pojeździe lub jego wyposażeniu . . . . . str. 15
Ustalenie wysokości odszkodowania w przypadku szkody w bagażu . . . . . str. 15

**Rozdział IV Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze** . . . . . str. 15
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 15
Super . . . . . str. 16
Komfort . . . . . str. 18
PZU GO . . . . . str. 19
Super Truck . . . . . str. 20
Komfort Truck . . . . . str. 22
Rozszerzenia zakresu ubezpieczenia . . . . . str. 23
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 23
Limity kwotowe świadczeń . . . . . str. 23
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 24

**Rozdział V Ubezpieczenie PZU Auto Szyba** . . . . . str. 24
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 24
Koszty dodatkowe . . . . . str. 24
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 24
Suma ubezpieczenia . . . . . str. 24
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 24
Ustalenie kosztów usług assistance . . . . . str. 25

**Rozdział VI Ubezpieczenie PZU Auto NNW** . . . . . str. 25
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 25
Rodzaje i wysokość świadczeń . . . . . str. 25
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 25
Suma ubezpieczenia . . . . . str. 26
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 26
Ustalanie wysokości i wypłata świadczeń . . . . . str. 26

**Rozdział VII Ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny** str. 27
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 27
Rodzaje i limity świadczeń zdrowotnych . . . . . str. 27
Ustalenie prawa do świadczeń zdrowotnych i realizacja świadczeń zdrowotnych . . . . . str. 28
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 29
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 29

**Rozdział VIII Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max** . . . . . str. 29
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 29
Rodzaje i wysokość świadczeń . . . . . str. 29
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 29
Suma ubezpieczenia . . . . . str. 29
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 29
Ustalanie wysokości i wypłata świadczeń . . . . . str. 29

**Rozdział IX Ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta** . . . . . str. 30
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 30
Suma gwarancyjna . . . . . str. 30
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 30

**Rozdział X Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna** . . . . . str. 30
Zakres ubezpieczenia . . . . . str. 30
PZU Auto Ochrona Prawna Komfort . . . . . str. 30
PZU Auto Ochrona Prawna Super . . . . . str. 31
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 31
Suma ubezpieczenia i limity odpowiedzialności . . . . . str. 31
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 32
Ustalenie kosztów i wypłata świadczeń . . . . . str. 32
Udział adwokata lub radcy prawnego . . . . . str. 32

**Rozdział XI Postanowienia wspólne** . . . . . str. 32
Zawarcie umowy ubezpieczenia . . . . . str. 32
Okres ubezpieczenia . . . . . str. 33
Początek i koniec odpowiedzialności PZU . . . . . str. 33
Przeniesienie praw z umowy: AC, PAO, PAS, PWD, NNW, PAZ, PAOP . . . . . str. 34
Przeniesienie praw z umowy ZK . . . . . str. 34
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 34
Zwrot składki ubezpieczeniowej . . . . . str. 35
Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego . . . str. 35
Wypłata odszkodowania lub świadczenia . . . . . str. 38
Obowiązki PZU . . . . . str. 38
Roszczenia regresowe . . . . . str. 38
Postanowienia końcowe . . . . . str. 39



Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, KRS 9831, NIP 526-025-10-49,
kapitał zakładowy: 86 352 300,00 zł wpłacony w całości, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, pzu.pl, infolinia: 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora)

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 | Postanowienia wspólne:<br>§ 2 ust. 2, § 3, § 77 ust. 6–8, § 80 ust. 1–4, § 81 ust. 1, § 89 ust. 1 i 3<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto AC:<br>§ 4 pkt 1, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, § 7, § 8, § 9, § 11, § 15, § 16, § 17, § 18, § 19, § 20, § 80 ust. 5, § 85, § 90 ust. 1, 4 i 5<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona:<br>§ 4 pkt 1, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 2, § 21, § 22, § 23, § 27, § 28, § 29, § 30, § 80 ust. 5, § 85, § 91 ust. 1<br><br>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze:<br>§ 4 pkt 2, § 5 pkt 2–4, § 6 ust. 2, § 31, § 32, § 33, § 34, § 35, § 36, § 37, § 80 ust. 5, § 85, § 92<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Szyba:<br>§ 4 pkt 3, § 5 pkt 5, § 6 ust. 3, § 41, § 42, § 46, § 80 ust. 5, § 85, § 93<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto NNW:<br>§ 4 pkt 4, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, § 47, § 48, § 52, § 85, § 94, § 98 ust. 2<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny:<br>§ 4 pkt 5, § 5 pkt 6, § 6 ust. 4, § 53, § 54, § 55, § 85, § 95 |

| Rodzaj informacji | Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy |
|---|---|
| | Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max:<br>§ 4 pkt 6, § 6 ust. 1 pkt 1, § 58, § 59, § 63, § 94, § 98 ust. 2<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta:<br>§ 4 pkt 7, § 5 pkt 7, § 6 ust. 1 pkt 4, § 64, § 65, § 80 ust. 6, § 81 ust. 2, § 86, § 96, § 99 ust. 1<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna:<br>§ 4 pkt 8, § 5 pkt 8, § 6 ust. 1 pkt 3, § 67, § 68, § 69, § 70, § 71, § 75, § 76, § 85, § 97 |
| Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | Postanowienia wspólne:<br>§ 2 ust. 2, § 3, § 77 ust. 10, § 80 ust. 1–4, § 81 ust. 1, § 89 ust. 2, § 98 ust. 1<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto AC:<br>§ 6 ust. 1 pkt 1, § 7, § 8, § 9 ust. 2, § 10, § 11, § 12, § 13 ust. 3, § 15, § 16, § 17, § 18, § 19, § 20, § 80 ust. 5, § 85, § 90 ust. 2–5, § 101 ust. 3<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona:<br>§ 21, § 22, § 23 pkt 1, § 24, § 27, § 28, § 29, § 30, § 80 ust. 5, § 85, § 91 ust. 2 i 3, § 101 ust. 3<br><br>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze:<br>§ 31 ust. 4 i 5, § 32, § 33, § 34, § 35, § 36, § 37 ust. 2, § 38, § 39, § 80 ust. 5, § 85, § 92 ust. 2, § 101 ust. 4<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Szyba:<br>§ 41, § 42 pkt 1, § 43, § 44 ust. 3, § 46 ust. 1–3 i 5, § 80 ust. 5, § 85, § 101 ust. 4 |

| Rodzaj informacji | Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy |
|---|---|
| | Ubezpieczenie PZU Auto NNW:<br>§ 47, § 48, § 49, § 52, § 85, § 98 ust. 2 pkt 1 i 4<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny:<br>§ 53, § 54, § 55, § 56, § 85<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max:<br>§ 58, § 59, § 60, § 63, § 98 ust. 2 pkt 1 i 4<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta:<br>§ 64, § 80 ust. 6, § 81 ust. 2, § 86, § 102<br><br>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna:<br>§ 67 ust. 1, § 68, § 69, § 70, § 71, § 72, § 73, § 75, § 76 ust. 4, § 85, § 97 ust. 2, § 101 ust. 4 |

**ROZDZIAŁ I**
**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1**

**1.** Ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych PZU Auto (zwane dalej „OWU") mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej „PZU") z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi.
**2.** OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia:
1) PZU Auto AC;
2) PZU Auto Ochrona;
3) PZU Pomoc w Drodze;
4) PZU Auto Szyba;
5) PZU Auto NNW;
6) PZU Auto Asystent Zdrowotny;
7) PZU Auto NNW Max;
8) PZU Auto Zielona Karta;
9) PZU Auto Ochrona Prawna,

z zastrzeżeniem § 78 ust. 2–9.
**3.** OWU mają zastosowanie również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

**§ 2**

**1.** W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.
**2.** W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

**DEFINICJE**

**§ 3**

W rozumieniu OWU użyte niżej określenia oznaczają:
1) **AC** – ubezpieczenie PZU Auto AC – ubezpieczenie autocasco;
2) **aplikacja** – system rozwiązań teleinformatycznych oparty na danych geolokalizacyjnych (GPS), rejestrujący ruch pojazdu oraz zakłócenia ruchu pojazdu, w tym spowodowane kolizjami drogowymi, umożliwiający niezwłoczny kontakt z ubezpieczonym przez PZU oraz rejestrujący styl jazdy kierowcy; powyższy system składa się z aplikacji mobilnej możliwej do zainstalowania na urządzeniu spełniającym wymogi określone w sklepie Play lub App Store (zwanym dalej „telefonem") oraz udostępnionego przez PZU czujnika służącego do wykrywania ruchu pojazdu, kierunku ruchu pojazdu, czasu, lokalizacji lub przeciążeń pojazdu;
3) **awaria pojazdu** – wynikające z przyczyny wewnętrznej, nagłe i niespodziewane:
a) zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego, elektronicznego, elektrycznego, pneumatycznego lub hydraulicznego pojazdu lub
b) zatrzymanie funkcjonowania lub uszkodzenie elementów połączonych lub współpracujących z elementem, który uległ awarii;

w PWD za awarię pojazdu uważa się również zamarznięcie paliwa; w PWD za awarię pojazdu nie uważa się rozładowania akumulatora, przepalenia żarówki i awarii ogumienia;
4) **awaria ogumienia** – wynikające z przyczyny wewnętrznej lub zewnętrznej przebicie lub wystrzelenie opony lub dętki, niesprawne wentyle, uchodzenie powietrza z opony lub dętki; awarię dwóch lub więcej opon lub dętek spowodowaną tym samym zdarzeniem uważa się za jedną awarię;

5) **bagaż** – bagażnik zewnętrzny zamontowany na pojeździe oraz następujące przedmioty znajdujące się w pojeździe lub w tym bagażniku zewnętrznym:
   a) przenośny sprzęt elektroniczny, w tym notebooki, netbooki, czytniki e-booków, tablety, palmtopy, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, kamery, urządzenia do nawigacji, odtwarzacze audio – video lub multimedialne,
   b) płyty CD, DVD, Blu-ray,
   c) atlasy samochodowe,
   d) wózki inwalidzkie, wózki dziecięce, chodziki,
   e) odzież,
   f) sprzęt sportowy, rekreacyjny, turystyczny, z wyłączeniem rowerów,
   g) torby, walizy, nesesery, plecaki lub ich zawartość, pod warunkiem że są to rzeczy określone w lit. a–f;
6) **bójka** – starcie trzech albo więcej osób wzajemnie zadających sobie razy, z których każda występuje w podwójnym charakterze – jako napadnięty i napastnik;
7) **Centrum Powiadamiania Ratunkowego** – jednolity system, który obsługuje zgłoszenia alarmowe kierowane na numer alarmowy 112, umożliwiający przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych służb ratowniczych;
8) **czasowa niezdolność do pracy** – powstała w następstwie wypadku ubezpieczeniowego czasowa niezdolność ubezpieczonego do wykonywania pracy zarobkowej w jakimkolwiek zawodzie, udokumentowana zaświadczeniem lekarskim o czasowej niezdolności do pracy wystawionym zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
9) **części oryginalne** – części zamienne sygnowane logo producenta danej marki pojazdu oraz zalecane przez tego producenta lub oficjalnych importerów do stosowania przez ich sieci serwisowe;
10) **części alternatywne** – części zamienne uwzględnione w aktualnych polskich wydaniach systemu Audatex, Eurotax lub DAT, dystrybuowane poza siecią oficjalnego producenta lub importera pojazdu;
11) **dokument ubezpieczenia** – polisa bądź inny dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
12) **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
13) **holowanie pojazdu** – holowanie lub transport pojazdu, w tym jego załadunek i rozładunek na pojazd holowniczy lub transportujący, wydobycie pojazdu z miejsca uniemożliwiającego ruch pojazdu np. z przydrożnego rowu, postawienie na koła jeśli jest przewrócony, prace przygotowujące jeśli są konieczne: demontaż układu napędowego lub rozpięcie wału, demontaż lub odblokowanie układu hamulcowego, montaż tablic ostrzegawczych lub oświetlenia ostrzegawczego, sprzątanie miejsca wypadku, zbieranie części pojazdu lub towaru, o ile nie wymaga to specjalistycznego sprzętu, umiejętności lub zezwoleń;
14) **hospitalizacja** – pobyt ubezpieczonego w szpitalu w następstwie zajścia wypadku ubezpieczeniowego trwający nieprzerwanie dłużej niż jeden dzień:
   a) którego celem jest poddanie się uzasadnionemu stanem zdrowia leczeniu i który jest niezbędny z medycznego punktu widzenia, a odroczenie w czasie pomocy medycznej w szpitalu mogłoby skutkować utratą zdrowia lub życia lub
   b) związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, których nie można leczyć ambulatoryjnie;

   za dzień pobytu w szpitalu uważa się dzień kalendarzowy, w którym ubezpieczony przebywał w szpitalu, niezależnie od tego, ile czasu w danym dniu trwał jego pobyt, przy czym za pierwszy dzień przyjmuje się dzień rejestracji, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala;
15) **Infolinia medyczna** – całodobowa infolinia medyczna służąca ubezpieczonym w szczególności do umawiania świadczeń zdrowotnych poprzez wskazanie placówki medycznej oraz terminu realizacji świadczenia zdrowotnego;
16) **inny pojazd**:
   a) w AC, PAO i PAOP – pojazd nieobjęty odpowiednio umową AC, umową PAO albo umową PAOP,
   b) w PWD – pojazd unieruchomiony w związku z ruchem pojazdu, którego dotyczy PWD, gdy odpowiedzialność za szkodę ponosi posiadacz pojazdu, którego dotyczy PWD, objęty jednocześnie przez PZU ochroną ubezpieczeniową w zakresie OC tego pojazdu;
17) **kierowca** – kierujący pojazdem;
18) **koszt naprawy lub wymiany szyby** – koszt szklanej szyby i usługi polegającej na zamontowaniu lub naprawieniu takiej szyby, w tym koszty wymiany lub naprawy elementów na stałe związanych z szybą: uszczelki, listwy, uchwytu, ogrzewania – o ile uszkodzenia lub zniszczenia tych elementów powstały jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby lub ich wymiana wynika z technologii naprawy lub wymiany szyby, z wyłączeniem kosztów innych napraw w pojeździe;
19) **koszty postępowania egzekucyjnego** – regulowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa koszty związane z prowadzeniem postępowania egzekucyjnego w sprawach cywilnych, do których uiszczenia ubezpieczony jest zobowiązany jako egzekwowany dłużnik lub jako egzekwujący wierzyciel;
20) **koszty postępowania sądu polubownego** – koszty prowadzenia postępowania przed sądem polubownym łącznie z kosztami postępowania o stwierdzenie wykonalności wyroku sądu polubownego;
21) **koszty sądowe** – określone przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa koszty związane z postępowaniem sądowym cywilnym albo sądowym karnym, obejmujące opłaty i wydatki wszystkich instancji, łącznie z należnościami dla świadków i biegłych, do których poniesienia lub zaliczkowego uiszczenia ubezpieczony jest zobowiązany;
22) **kradzież** – zabór mienia w celu jego przywłaszczenia przez osobę niebędącą osobą uprawnioną do korzystania z tego mienia;
23) **leczenie**:
   a) wizyty lekarskie, zabiegi ambulatoryjne, zabiegi operacyjne, badania zlecone przez lekarza,
   b) rehabilitacja,
   c) przyjmowanie leków, stosowanie środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza,
   d) leczenie szpitalne,
   e) transport z miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego do szpitala, ambulatorium lub innego miejsca udzielenia pierwszej pomocy medycznej, z wyłączeniem transportu między placówkami medycznymi i z placówki medycznej do miejsca pobytu lub miejsca zamieszkania ubezpieczonego oraz dojazdów ubezpieczonego w związku z okolicznościami wymienionymi w lit. a–d, z zastrzeżeniem, że w umowie PAZ transport medyczny rozumiany jest zgodnie z § 54;
24) **leczenie uciążliwe** – leczenie, w trakcie którego przeprowadzono operację chirurgiczną lub hospitalizacja trwała minimum 5 dni;
25) **miejsce zamieszkania (siedziba)** – w PWD:
   a) jeżeli właścicielem oraz posiadaczem pojazdu jest ta sama osoba – adres w RP wskazany w umowie PWD jako miejsce zamieszkania (siedziby) właściciela pojazdu,
   b) jeżeli posiadaczem pojazdu jest osoba, o której mowa w pkt 89 – adres w RP wskazany w umowie PWD jako miejsce zamieszkania (siedziby) posiadacza pojazdu;
26) **nagłe zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
27) **naprawa na miejscu**:
   a) w PWD – usunięcie usterki technicznej w pojeździe w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu,
   b) w NNW i NNW Max – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony w obrębie pojazdu podczas postoju pojazdu, związanych z unieruchomieniem pojazdu, mających na celu kontrolę stanu technicznego pojazdu, usunięcie przyczyny unieruchomienia lub zapewnienie bezpieczeństwa w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
28) **nieszczęśliwy wypadek**:
   a) w NNW – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony niezależnie od swojej woli doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł,
   b) w NNW Max – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony niezależnie od swojej woli zmarł albo doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, które skutkują niezdolnością do pracy ubezpieczonego,
   c) w PAZ – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony niezależnie od swojej woli doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;

29) **niezdolność do pracy** – trwała i całkowita niezdolność do wykonywania pracy zarobkowej w jakimkolwiek zawodzie oraz do samodzielnej egzystencji, będąca wyłącznym następstwem wypadku ubezpieczeniowego;
30) **NNW** – ubezpieczenie PZU Auto NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków kierowcy i pasażerów pojazdu mechanicznego;
31) **NNW Max** – ubezpieczenie PZU Auto NNW Max – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków powstałych w związku z ruchem pojazdu mechanicznego;
32) **OC** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów;
33) **okres eksploatacji pojazdu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia, a jeżeli:
    a) pierwsza rejestracja nastąpiła w innym roku niż rok produkcji pojazdu, okres eksploatacji liczony jest od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu,
    b) nie jest znana data pierwszej rejestracji pojazdu, okres eksploatacji liczony jest od dnia 31 maja roku produkcji pojazdu;

    dla celów ustalenia wysokości odszkodowania okres eksploatacji pojazdu liczony jest do dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
34) **operacja chirurgiczna** – zabieg medyczny wykonany w placówce medycznej przez lekarza uprawnionego do jego wykonania, w znieczuleniu ogólnym lub miejscowym, niezbędny z medycznego punktu widzenia w celu wyleczenia lub zmniejszenia objawów choroby lub urazu, powstałych w następstwie wypadku ubezpieczeniowego i przeprowadzony metodą:
    a) otwartą lub
    b) endoskopową;

    za operację chirurgiczną nie uważa się następujących zabiegów medycznych: punkcji, biopsji, iniekcji, nakłucia, cewnikowania, zgłębnikowania, kaniulacji, dializy, blokady, wenesekcji, tamponady, wziernikowania;
35) **osoba bliska** – małżonek, konkubent, wstępny, zstępny, brat, siostra, ojczym, macocha, pasierb, teść, teściowa, zięć, synowa, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
36) **otwieranie lub zamykanie drzwi lub bramy garażu lub posesji** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony będący kierowcą w związku z otwieraniem lub zamykaniem drzwi garażu lub bramy garażu lub posesji w celu wjazdu do tego garażu lub na teren tej posesji lub wyjazdu z tego garażu lub z terenu tej posesji;
37) **PAO** – ubezpieczenie PZU Auto Ochrona w wariancie PAO;
38) **PAO UTO** – ubezpieczenie PZU Auto Ochrona w wariancie PAO UTO;
39) **PAOP** – ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna;
40) **PAS** – ubezpieczenie PZU Auto Szyba;
41) **PAZ** – ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny;
42) **placówka medyczna** – podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej; w PAZ – podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej współpracujący ze świadczeniodawcą;
43) **pobieranie paliwa** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony będący kierowcą w związku z tankowaniem pojazdu lub ładowaniem pojazdu elektrycznego: obsługa dystrybutora paliwa lub punktu ładowania, nalewanie paliwa lub ładowanie pojazdu, przejście od dystrybutora paliwa lub punktu ładowania do kasy w celu dokonania zapłaty oraz powrót do pojazdu;
44) **pojazd** – pojazd wskazany w umowie ubezpieczenia, spełniający warunki, o których mowa w § 4 i § 5; w NNW Max pojazd mechaniczny z wyłączeniem motocykla, quada, statków wodnych i statków powietrznych;
45) **Porozumienie Wielostronne** – umowa zawarta między biurami narodowymi z państw członkowskich Unii Europejskiej, państw Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) oraz państw stowarzyszonych, określająca wzajemne stosunki między biurami narodowymi;
46) **praca pojazdu niepodlegającego rejestracji** – używanie pojazdu niepodlegającego rejestracji, lecz dopuszczonego do ruchu na podstawie przepisów ustawy – Prawo o ruchu drogowym, do prowadzenia prac budowlanych, montażowych, leśnych lub rolniczych, lub ruch takiego pojazdu poza drogą rozumianą zgodnie z art. 2 pkt 1 ustawy – Prawo o ruchu drogowym; za pracę pojazdu niepodlegającego rejestracji uważa się również czynności:
    a) wykonywane stale lub tymczasowo,
    b) przygotowawcze lub pomocnicze,
    c) wykonywane przy wykorzystaniu pojazdu lub pojazdu wraz z zamontowaną na nim maszyną lub zespołem maszyn;
47) **praca zarobkowa** – forma świadczenia pracy za wynagrodzeniem w ramach umowy cywilnoprawnej, stosunku pracy, stosunku służbowego o charakterze administracyjno-prawnym, a także w zakresie wykonywania działalności gospodarczej we własnym imieniu, w tym również prowadzenia gospodarstwa rolnego;
48) **przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze** – niezbędne z medycznego punktu widzenia wyroby medyczne, zastępujące utracone narządy (organy) lub wspomagające utraconą lub pogorszoną funkcję narządów (organów), zalecone przez lekarza;
49) **przywłaszczenie pojazdu** – bezprawne włączenie pojazdu do swojego majątku lub wykonywanie wobec niego w inny sposób uprawnień właściciela przez osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu, w szczególności odmowa zwrotu pojazdu na wezwanie jego właściciela w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem umowy uprawniającej do korzystania z pojazdu;
50) **PWD** – ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze;
51) **rehabilitacja** – niezbędne z medycznego punktu widzenia leczenie usprawniające następstwa wypadku ubezpieczeniowego, wykonywane przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia;
52) **rozładowywanie pojazdu** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony, polegających wyłącznie na wyjmowaniu elementów ładunku z pojazdu lub z bagażnika zewnętrznego do chwili, gdy ładunek znajdzie się poza pojazdem; nie dotyczy czynności polegających na przenoszeniu ładunku po jego wyjęciu z pojazdu lub bagażnika zewnętrznego do miejsca przeznaczenia ładunku;
53) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
54) **ruch pojazdu** – sytuacje, gdy pojazd porusza się wskutek pracy silnika lub siłą bezwładności;
55) **składka ubezpieczeniowa** – wynagrodzenie należne PZU z tytułu udzielonej ochrony ubezpieczeniowej;
56) **sprawca wypadku ubezpieczeniowego** – w PAO kierowca lub posiadacz pojazdu innego niż ubezpieczony pojazd, który na podstawie obowiązujących przepisów prawa ponosi odpowiedzialność cywilną za zajście wypadku ubezpieczeniowego;
57) **suma gwarancyjna** – w ZK określona w OWU kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU na jeden wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia, bez względu na liczbę poszkodowanych, ustalana odrębnie dla szkód na osobie i szkód w mieniu; w PAO UTO określona w OWU kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU na jeden wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia, bez względu na liczbę poszkodowanych;
58) **suma ubezpieczenia**:
    a) w AC, PAS, PAOP – określona w umowie AC, PAS, PAOP, kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły w okresie ubezpieczenia,
    b) w PAO – określona w umowie PAO kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU na jeden wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia,
    c) w NNW – określona w umowie NNW kwota stanowiąca podstawę ustalania świadczeń przysługujących z tytułu NNW w stosunku do jednego ubezpieczonego i na każdy wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 48 ust. 1 pkt 5-8, ust. 2 i ust. 3 oraz § 52 ust. 9 i ust. 11,
    d) w NNW Max – określona w umowie NNW Max kwota stanowiąca podstawę ustalania świadczeń przysługujących z tytułu NNW Max na jeden wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 63 ust. 7;
59) **szkoda całkowita**:
    a) w AC – uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, że koszty jego naprawy ustalone według zasad określonych w § 18 ust. 2 przekraczają 70% wartości pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania,
    b) w PAO – uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, że koszty jego naprawy ustalone według zasad określonych

w § 29 ust. 2 przekraczają wartość pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania;

60) **szkoda częściowa**:
   a) w AC – szkoda inna niż szkoda całkowita,
   b) w PAO – uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, że koszty jego naprawy nie przekraczają wartości pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania;
61) **szkoda na osobie** – w NNW, NNW Max, PAO, PAO UTO i ZK – szkoda będąca następstwem śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
62) **szkoda eksploatacyjna** – szkoda powstała w wyniku zużycia, korozji, utlenienia lub zawilgocenia pojazdu, jego części lub wyposażenia;
63) **szkoda kradzieżowa** – kradzież pojazdu, jego części lub wyposażenia, włamanie do pojazdu lub uszkodzenie pojazdu w następstwie jego zabrania w celu krótkotrwałego użycia, kradzieży pojazdu, jego części lub wyposażenia lub w następstwie włamania do pojazdu; za szkodę kradzieżową uważa się także kradzież bagażu, jeżeli umowa AC obejmuje dodatkowo szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie bagażu;
64) **szkoda rzeczowa** – w PAO i PAO UTO szkoda polegająca na zniszczeniu lub uszkodzeniu rzeczy, z wyłączeniem utraconych korzyści ubezpieczonego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiło zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
65) **szpital** – podmiot leczniczy świadczący przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego całodobową opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia; pojęcie to nie obejmuje: domu opieki, hospicjum, zakładu opiekuńczo-leczniczego, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriów i szpitali sanatoryjnych;
66) **świadczenie zdrowotne** – w PAZ usługa medyczna objęta odpowiedzialnością PZU, konieczna w związku z leczeniem następstw wypadku ubezpieczeniowego;
67) **świadczeniodawca** – podmiot działający na zlecenie PZU, który jest organizatorem realizowanych świadczeń zdrowotnych;
68) **trwały uszczerbek na zdrowiu** – trwałe, nie rokujące poprawy uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia;
69) **ubezpieczający** – osoba zawierająca z PZU umowę ubezpieczenia;
70) **ubezpieczony** – osoba, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia:
   a) w AC i PAS – właściciel pojazdu,
   b) w PAO – właściciel pojazdu i nie wskazany imiennie kierowca pojazdu; w PAO UTO – osoba fizyczna będąca właścicielem pojazdu, którego dotyczy umowa OC, lub użytkownikiem tego pojazdu,
   c) w PWD w wariancie Komfort, Super i PZU GO – nie wskazany imiennie kierowca lub pasażer pojazdu, z wyłączeniem autostopowicza; w PWD w wariancie Komfort Truck i Super Truck – nie wskazany imiennie kierowca lub pasażer pojazdu, należący do załogi lub obsługi pojazdu,
   d) w NNW i PAZ – nie wskazany imiennie kierowca lub pasażer pojazdu, z wyłączeniem autostopowicza,
   e) w NNW Max – wskazany imiennie w umowie NNW Max kierowca lub pasażer pojazdu,
   f) w ZK – posiadacz pojazdu lub kierowca,
   g) w PAOP – właściciel pojazdu oraz jego osoba bliska pozostająca z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, użytkownik pojazdu oraz jego osoba bliska pozostająca z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
71) **udział własny** – w AC i PAS – określona w umowie ubezpieczenia kwota pomniejszająca odszkodowanie, stanowiąca ryzyko własne ubezpieczonego, wyrażona procentowo w stosunku do sumy ubezpieczenia albo procentowo w stosunku do odszkodowania albo wyrażona kwotowo; w przypadku zbiegu udziałów własnych z różnych tytułów, odszkodowanie pomniejsza się o każdy udział własny zaczynając od największego, przy czym kwota odszkodowania pomniejszona o pierwszy udział własny stanowi podstawę do obliczenia kwoty kolejnego udziału własnego i zasadę tę stosuje się odpowiednio do każdego następnego udziału własnego;
72) **umowa AC** – umowa ubezpieczenia AC zawarta z PZU;
73) **umowa direct** – umowa ubezpieczenia zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość drogą elektroniczną, z zastosowaniem platformy internetowej do zawierania umów ubezpieczenia, niebędąca umową przez infolinię albo umową w systemie uproszczonym;
74) **umowa przez infolinię** – umowa ubezpieczenia zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem infolinii PZU, niebędąca umową direct albo umową w systemie uproszczonym;
75) **umowa NNW** – umowa ubezpieczenia PZU Auto NNW zawarta z PZU;
76) **umowa NNW Max** – umowa ubezpieczenia PZU Auto NNW Max zawarta z PZU;
77) **umowa OC** – umowa ubezpieczenia OC zawarta z PZU;
78) **umowa PAO** – umowa ubezpieczenia PZU Auto Ochrona zawarta z PZU;
79) **umowa PAOP** – umowa ubezpieczenia PZU Auto Ochrona Prawna zawarta z PZU;
80) **umowa PAS** – umowa ubezpieczenia PZU Auto Szyba zawarta z PZU;
81) **umowa PAZ** – umowa ubezpieczenia PZU Auto Asystent Zdrowotny zawarta z PZU;
82) **umowa PWD** – umowa ubezpieczenia PZU Pomoc w Drodze zawarta z PZU;
83) **umowa w systemie uproszczonym** – umowa ubezpieczenia zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zastosowaniem przesłanej przez PZU oferty, niebędąca umową direct albo umową przez infolinię;
84) **umowa ZK** – umowa ubezpieczenia PZU Auto Zielona Karta zawarta z PZU;
85) **unieruchomienie pojazdu** – brak możliwości poruszania się pojazdem w następstwie zajścia okoliczności powodujących niewłaściwe funkcjonowanie pojazdu lub uniemożliwiających jazdę w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym;
86) **uposażony** – w NNW i NNW Max – osoba wskazana imiennie przez ubezpieczonego jako upoważniona do otrzymania świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego;
87) **uszkodzenie ciała** – uszkodzenie organu lub narządu spowodowane wypadkiem ubezpieczeniowym;
88) **UTO** – urządzenie transportu osobistego konstrukcyjnie przeznaczone do poruszania się osób, napędzane siłą mięśni lub za pomocą silnika elektrycznego, którego szerokość nie przekracza 0,9 m, w tym rower, hulajnoga, hulajnoga elektryczna, segway, wózek inwalidzki, monocykl elektryczny;
89) **użytkownik pojazdu**:
   a) korzystający z pojazdu na podstawie umowy leasingu,
   b) kredytobiorca, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania,
   c) najemca lub dzierżawca pojazdu w ramach umowy wynajmu długoterminowego lub dzierżawy długoterminowej zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową;
90) **używanie pojazdu**:
   a) wsiadanie lub wysiadanie z pojazdu,
   b) załadowywanie lub rozładowywanie pojazdu,
   c) zatrzymanie lub postój pojazdu na trasie jazdy,
   d) naprawa na miejscu,
   e) otwieranie lub zamykanie drzwi lub bramy garażu lub posesji,
   f) pobieranie paliwa;
91) **warsztat ANS** – warsztat należący do Sieci Naprawczej PZU współpracujący z PZU w zakresie realizacji świadczeń w ramach opcji Auto Non Stop w AC; wykaz warsztatów ANS jest dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl oraz w jednostkach organizacyjnych PZU;
92) **warsztat partnerski** – warsztat należący do Sieci Naprawczej PZU (autoryzowany lub niezależny), wskazany przez PZU do dokonywania napraw pojazdów w ramach wariantu partnerskiego w AC; wykaz warsztatów partnerskich jest dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl oraz w jednostkach organizacyjnych PZU;
93) **wartość pojazdu** – wartość pojazdu ustalana na podstawie aktualnych na dzień ustalenia tej wartości notowań rynkowych cen pojazdu danej marki, modelu i typu, z uwzględnieniem jego pochodzenia, roku produkcji, daty pierwszej rejestracji, wyposażenia, przebiegu, ilości właścicieli, wcześniejszych napraw, stanu technicznego i charakteru eksploatacji; w przypadku braku notowań rynkowych danego pojazdu wartość pojazdu ustala się metodą wyceny indywidualnej; w przypadku pojazdu fabrycznie nowego, którego nabycie jest potwierdzone fakturą VAT:

a) w okresie 6 miesięcy od dnia wystawienia faktury VAT określa się na podstawie tej faktury VAT, o ile nie jest ona niższa od wartości pojazdu wynikającej z notowań rynkowych,
b) jeśli wartość pojazdu określona w fakturze VAT jest niższa od wartości wynikającej z notowań rynkowych, wartość pojazdu ustala się na podstawie notowań rynkowych,
c) wartość pojazdu ustalona na podstawie faktury VAT nie ulega zmianie dla celów umowy AC lub umowy PAO w okresie 6 miesięcy od dnia wystawienia tej faktury VAT;

94) **wartość pojazdu brutto** – wartość pojazdu uwzględniająca naliczony przy jego nabyciu podatek VAT obliczony według stawki obowiązującej dla tego rodzaju pojazdów;
95) **wartość pojazdu netto** – wartość pojazdu bez uwzględnienia naliczonego podatku VAT obliczonego według stawki obowiązującej dla tego rodzaju pojazdów;
96) **wartość pojazdu netto +50% VAT** – wartość pojazdu uwzględniająca połowę naliczonego przy jego nabyciu podatku VAT obliczonego według stawki obowiązującej dla tego rodzaju pojazdów;
97) **wsiadanie do pojazdu** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony od momentu mechanicznego otwarcia drzwi z zewnątrz pojazdu do momentu znalezienia się wewnątrz tego pojazdu, a w przypadku pojazdów, które nie posiadają drzwi, jest to zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony w celu zajęcia miejsca w pojeździe;
98) **wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego pojazd został unieruchomiony, z wyłączeniem kradzieży pojazdu, awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki, rozładowania akumulatora, zniszczenia, kradzieży, zagubienia lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu; za wypadek uważa się w szczególności kolizję, pożar, szkodę kradzieżową niebędącą kradzieżą pojazdu, włamanie do pojazdu lub uszkodzenie pojazdu, które powodują unieruchomienie pojazdu;
99) **wypadek ubezpieczeniowy**:
a) w AC – zdarzenie niezależne od woli ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu powodujące szkodę objętą zakresem AC,
b) w PAO – zdarzenie powodujące w ubezpieczonym pojeździe szkodę objętą zakresem PAO, powstałe w związku z ruchem innego pojazdu; w PAO UTO – działanie lub zaniechanie ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem UTO, stanowiące czyn niedozwolony, w wyniku którego wyrządzona została osobie trzeciej szkoda rzeczowa lub szkoda na osobie,
c) w PWD w wariancie Komfort – następujące zdarzenia:
– wypadek,
– awaria pojazdu,
– kradzież pojazdu,
– uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
– unieruchomienie innego pojazdu,
– odnalezienie pojazdu po kradzieży,
– nagłe zachorowanie kierowcy,
d) w PWD w wariancie Super – następujące zdarzenia:
– wypadek,
– awaria pojazdu,
– awaria ogumienia,
– przepalenie żarówki,
– rozładowanie akumulatora,
– kradzież pojazdu,
– wyczerpanie paliwa,
– użycie niewłaściwego paliwa,
– zatrzaśnięcie kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu,
– zniszczenie, kradzież, zagubienie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu,
– uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
– unieruchomienie innego pojazdu,
– odnalezienie pojazdu po kradzieży,
– nagłe zachorowanie kierowcy,
e) w PWD w wariancie Komfort Truck – następujące zdarzenia:
– wypadek,
– kradzież pojazdu,
– unieruchomienie innego pojazdu,
f) w PWD w wariancie Super Truck – następujące zdarzenia:
– wypadek,
– awaria pojazdu,
– zablokowanie pojazdu na utwardzonej drodze publicznej: na stromym zboczu, na wąskim rondzie lub w ślepej ulicy, i zablokowanie ruchu,
– awaria ogumienia,
– rozładowanie akumulatora,
– kradzież pojazdu,
– wyczerpanie paliwa,
– użycie niewłaściwego paliwa,
– zatrzaśnięcie kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu,
– zniszczenie, kradzież, zagubienie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu,
– uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
– unieruchomienie innego pojazdu,
– odnalezienie pojazdu po kradzieży,
– nagłe zachorowanie kierowcy,
g) w PWD w wariancie PZU GO:
– przednie, tylne lub boczne zderzenie się pojazdu, podczas jego ruchu, z pojazdem nie wskazanym w umowie PWD lub ze znajdującymi się na zewnątrz pojazdu: osobami, zwierzętami lub przedmiotami,
– uszkodzenie ciała ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
h) w PAS – uszkodzenie lub zniszczenie w pojeździe szyby szklanej: czołowej, bocznej lub tylnej, o ile nie stanowi ona integralnej części dachu pojazdu,
i) w NNW – nieszczęśliwy wypadek, który zaszedł w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu wskazanego w umowie NNW,
j) w PAZ – nieszczęśliwy wypadek, który zaszedł w związku z ruchem pojazdu wskazanego w umowie PAZ,
k) w NNW Max – nieszczęśliwy wypadek, który zaszedł w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu,
l) w ZK – zdarzenie, w wyniku którego w związku z ruchem pojazdu została wyrządzona osobie trzeciej szkoda, za którą odpowiedzialność cywilną ponosi posiadacz tego pojazdu lub kierowca,
m) w PAOP:
– w przypadku, o którym mowa w § 68 ust. 1 pkt 1 i 2 oraz § 70 ust. 1 pkt 1 i 2 – zdarzenie powodujące szkodę ubezpieczonego z tytułu danego czynu niedozwolonego,
– w przypadku, o którym mowa w § 68 ust. 1 pkt 3 oraz § 70 ust. 1 pkt 3 – zdarzenie powodujące szkodę wyrządzoną przez ubezpieczonego,
– w przypadku, o którym mowa w § 68 ust. 1 pkt 4 oraz § 70 ust. 1 pkt 4 – faktyczne lub domniemane naruszenie prawa karnego lub wykroczeń przez ubezpieczonego,
– w przypadku, o którym mowa w § 68 ust. 1 pkt 5 oraz § 70 ust. 1 pkt 5 – pierwsze naruszenie postanowień umowy związanej z pojazdem powodujące konieczność ochrony interesów prawnych ubezpieczonego,
– w przypadku, o którym mowa w § 70 ust. 1 pkt 6 – zatrzymanie prawa jazdy ubezpieczonego lub dowodu rejestracyjnego pojazdu;

100) **wyposażenie pojazdu** – sprzęt i urządzenia zamontowane w pojeździe, służące do utrzymania i używania pojazdu zgodnie z jego przeznaczeniem, a także służące bezpieczeństwu jazdy oraz zabezpieczeniu pojazdu przed kradzieżą, będące własnością ubezpieczonego; za wyposażenie pojazdu uważa się sprzęt i urządzenia stanowiące wyposażenie standardowe pojazdu oraz sprzęt i urządzenia inne niż stanowiące wyposażenie standardowe pojazdu, o ile zostało wymienione w umowie AC i uwzględnione w wartości pojazdu;
101) **wysiadanie z pojazdu** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony od momentu mechanicznego otwarcia drzwi wewnątrz pojazdu do momentu znalezienia się na zewnątrz tego pojazdu; a w przypadku pojazdów, które nie posiadają

drzwi, jest to zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony w celu opuszczenia miejsca w pojeździe;

102) **ZK** – ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym;

103) **załadowywanie pojazdu** – zespół czynności, jakie wykonuje ubezpieczony, polegających wyłącznie na umiejscawianiu elementów ładunku w pojeździe lub w bagażniku zewnętrznym od chwili, gdy ładunek znajdował się w pobliżu pojazdu gotowy do umieszczenia; nie obejmuje czynności polegających na przenoszeniu ładunku w pobliże pojazdu;

104) **zasiłek dzienny** – świadczenie z tytułu czasowej niezdolności do pracy powstałej w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego;

105) **zatrzymanie lub postój na trasie jazdy** – przerwa w ruchu pojazdu, która odbywa się na drodze, poboczu, chodniku, stacji paliw lub parkingu, a ubezpieczony znajduje się w obrębie pojazdu lub przy nim lub wykonuje czynności związane z obsługą pojazdu.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

### § 4

Przedmiotem ubezpieczenia:

1) w AC i PAO – jest pojazd, wraz z wyposażeniem określonym w umowie ubezpieczenia:
   a) zarejestrowany w RP,
   b) niezarejestrowany lecz podlegający rejestracji w RP, w przypadku gdy ubezpieczający ma stałe miejsce zamieszkania lub siedzibę w RP,
   c) w porozumieniu z ubezpieczającym – pojazd niepodlegający rejestracji w RP lub zarejestrowany poza RP;

   W PAO UTO przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego za szkody powstałe wskutek zajścia wypadku ubezpieczeniowego, będące następstwem czynu niedozwolonego, w granicach odpowiedzialności ustawowej;
2) w PWD – jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance wymienionych w § 32–36 dotyczących pojazdu lub innego pojazdu;
3) w PAS – jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance polegających na naprawie lub wymianie szyby szklanej zamontowanej w pojeździe: czołowej, bocznej lub tylnej, o ile nie stanowi ona integralnej części dachu pojazdu;
4) w NNW – są następstwa wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, przy czym w przypadku otwierania lub zamykania drzwi lub bramy garażu lub posesji oraz w przypadku pobierania paliwa, przedmiotem ubezpieczenia są wyłącznie następstwa wypadków ubezpieczeniowych powstałe u kierowcy;
5) w PAZ – jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów świadczeń zdrowotnych wymienionych w § 54, związanych z następstwami wypadku ubezpieczeniowego;
6) w NNW Max – są następstwa wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, z wyłączeniem motocykli, quadów, statków wodnych i statków powietrznych;
7) w ZK – jest odpowiedzialność cywilna posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego zarejestrowanego w RP stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym, za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z ruchem tego pojazdu za granicą RP na terytorium państw, których biura narodowe są Członkami Systemu Zielonej Karty, ale nie są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, tj. państw na terytorium których zajście wypadku ubezpieczeniowego nie jest objęte OC;
8) w PAOP – jest pokrycie lub zwrot niezbędnych i prawnie uzasadnionych kosztów ochrony prawnej w celu ochrony interesów prawnych ubezpieczonego, w zakresie określonym w wybranym wariancie ubezpieczenia, przy czym koszty są niezbędne i prawnie uzasadnione, jeżeli ochrona interesów prawnych ubezpieczonego lub dochodzenie roszczeń jest dopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów prawa.

### § 5

Ubezpieczenia określone w OWU mogą dotyczyć następujących rodzajów pojazdów, o których mowa w § 4:

1) w AC, PAO i NNW:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe,
   c) autobusy,
   d) motocykle,
   e) samochody specjalne,
   f) ciągniki samochodowe,
   g) ciągniki rolnicze,
   h) motorowery,
   i) przyczepy,
   j) naczepy,
   k) pojazdy wolnobieżne w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym,
   l) trolejbusy,
   m) tramwaje,
   n) wózki inwalidzkie o napędzie elektrycznym lub spalinowym,
   o) pojazdy samochodowe inne;
2) w PWD w wariancie Super i w wariancie Komfort:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony,
   c) przyczepy kempingowe,
   d) przyczepy o ładowności do 2 ton,
   e) motocykle,
   f) motorowery;
3) w PWD w wariancie PZU GO:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe w nadwoziu osobowego;
4) w PWD w wariancie Super Truck i wariancie Komfort Truck:
   a) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej od 3,5 tony do 44 ton,
   b) samochody specjalne pożarnicze,
   c) ciągniki samochodowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 44 ton,
   d) autobusy,
   e) przyczepy o ładowności powyżej 2 ton i o dopuszczalnej masie całkowitej do 44 ton,
   f) przyczepy rolnicze o ładowności powyżej 2 ton i o dopuszczalnej masie całkowitej do 44 ton,
   g) naczepy o dopuszczalnej masie całkowitej do 44 ton,
   h) naczepy specjalne o dopuszczalnej masie całkowitej do 44 ton;
5) w PAS:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe,
   c) autobusy;
6) w PAZ:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe,
   c) motocykle,
   d) samochody specjalne,
   e) ciągniki samochodowe,
   f) ciągniki rolnicze,
   g) motorowery,
   h) pojazdy wolnobieżne w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym,
   i) wózki inwalidzkie o napędzie elektrycznym lub spalinowym,
   j) pojazdy samochodowe inne;
7) w ZK:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe,
   c) autobusy,
   d) motocykle,
   e) samochody specjalne,
   f) ciągniki samochodowe,
   g) ciągniki rolnicze,
   h) motorowery,
   i) przyczepy,
   j) naczepy,
   k) pojazdy samochodowe inne;
8) w PAOP:
   a) samochody osobowe,
   b) samochody ciężarowe,
   c) autobusy,
   d) motocykle,
   e) samochody specjalne, z wyjątkiem pożarniczych, karetek pogotowia, ambulansów,

f) ciągniki samochodowe,
g) ciągniki rolnicze,
h) motorowery,
i) pojazdy wolnobieżne w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym, z wyjątkiem gąsienicowych,
j) pojazdy samochodowe inne.

**ZAKRES TERYTORIALNY**

**§ 6**

**1.** Ochroną ubezpieczeniową objęte są wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły:
1) w AC, NNW i NNW Max – na terytorium RP i innych państw Europy oraz na terytorium Algierii, Maroka, Izraela, Cypru i Tunezji; jeżeli nie umówiono się inaczej, AC nie są objęte szkody kradzieżowe powstałe na terytorium Rosji, Białorusi, Ukrainy i Mołdawii;
2) w PAO, PAO UTO – na terytorium RP;
3) w PAOP – na terytorium:
a) RP – dla świadczeń, o których mowa w § 68 ust. 1 pkt 1, 4 i 5, § 70 ust. 1 pkt 1, 4–6, § 71 ust. 2,
b) innych niż RP państw, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, tj. państw, na terytorium których zajście wypadku ubezpieczeniowego jest objęte OC – dla świadczeń, o których mowa w § 68 ust. 1 pkt 2 i 3, § 70 ust. 1 pkt 2 i 3;
4) w ZK – na terytorium państw, których biura narodowe są Członkami Systemu Zielonej Karty, ale nie są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, tj. państw na terytorium których zajście wypadku ubezpieczeniowego nie jest objęte OC.

**2.** W PWD usługi assistance, o których mowa w § 32–36, świadczone są:
1) w wariancie Super:
a) na terytorium RP i w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium RP albo
b) na terytorium RP oraz na terytorium innych państw Europy (z wyłączeniem Mołdawii i Rosji), a także na terytorium Algierii, Maroka, Izraela i Tunezji, w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium tych państw,
w zależności od zakresu terytorialnego określonego w umowie PWD;
2) w wariancie Super Truck – na terytorium RP oraz na terytorium innych państw Europy (z wyłączeniem Islandii, Kazachstanu, Kosowa, Malty, Mołdawii oraz terytoriów państw europejskich położonych poza Europą), w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium tych państw;
3) w wariancie Komfort i Komfort Truck – na terytorium RP i w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium RP;
4) w wariancie PZU GO – na terytorium RP i w związku z wypadkami ubezpieczeniowymi, które zaszły na terytorium RP.

**3.** W PAS organizacja naprawy lub wymiany szyb w pojeździe wykonywana jest przez PZU tylko na terytorium RP. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego za granicą RP ubezpieczony może we własnym zakresie zlecić za granicą RP naprawę lub wymianę szyby w pojeździe, wówczas PZU zwraca ubezpieczonemu poniesione koszty naprawy lub wymiany szyby.

**4.** W PAZ organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów świadczeń zdrowotnych wymienionych w § 54, wykonywana jest na terytorium RP, w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł na terytorium RP, a także innych państw Europy oraz na terytorium Algierii, Maroka, Izraela, Cypru i Tunezji.

**ROZDZIAŁ II**

**UBEZPIECZENIE PZU AUTO AC**

**ZAKRES UBEZPIECZENIA**

**§ 7**

Zakresem AC objęte są szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie pojazdu, jego części lub wyposażenia, wskutek zajścia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 12.

**§ 8**

**1.** Umowę AC zawiera się w wariancie serwisowym, optymalnym albo partnerskim, o których mowa w § 17 ust. 1.

**2.** Umowa AC może być zawarta z zastosowaniem rozszerzonego zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 9.

**3.** Umowa AC może być zawarta z zastosowaniem zmniejszonego zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 10. Umowa AC zawarta z zastosowaniem zmniejszonego zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 10 ust. 1, może być zawarta wyłącznie w wariancie optymalnym i nie może zostać zawarta z rozszerzeniem zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 9 ust. 1 pkt 1 lub pkt 2 lub ust. 2.

**ROZSZERZENIA ZAKRESU UBEZPIECZENIA**

**§ 9**

**1.** Za zapłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej umowa AC:
1) może zostać zawarta z zastosowaniem opcji Auto Wartość 100% zapewniającej zachowanie wartości pojazdu ustalonej na dzień zawarcia umowy AC, bez uwzględnienia naturalnej utraty wartości rynkowej pojazdu pod warunkiem, że do jej ustalenia ubezpieczający podał zgodne ze stanem faktycznym informacje o pojeździe, o które PZU pytał przy zawarciu umowy AC; jeżeli informacje te nie były zgodne ze stanem faktycznym, za wartość pojazdu uważa się wartość pojazdu właściwą na dzień zawarcia umowy AC zgodnie ze stanem faktycznym; wartości tej nie stosuje się w celu ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej;
2) może obejmować szkody kradzieżowe zaistniałe na terytorium Rosji, Białorusi, Ukrainy i Mołdawii;
3) może obejmować szkody powstałe w pojazdach przeznaczonych do:
a) zarobkowego przewozu osób, w tym taxi – dotyczy wyłącznie samochodów osobowych, ciężarowych w nadwoziu osobowego lub innych ciężarowych o ładowności do 750 kg,
b) wynajmu zarobkowego w ramach działalności gospodarczej w zakresie wynajmu pojazdów,
c) udostępniania jako zastępcze na zasadach innych niż wynajem pojazdu,
d) przewozu przesyłek kurierskich – dotyczy wyłącznie samochodów osobowych, ciężarowych w nadwoziu osobowego lub innych ciężarowych o ładowności do 2 ton,
e) jazd interwencyjnych lub patrolowych w ramach działalności gospodarczej polegającej na ochronie osób lub mienia,
f) nauki jazdy
– w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu w celach, o których mowa w lit. a–f.

**2.** Za zapłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej umowa AC może obejmować dodatkowo:
1) w przypadku umów AC, w których przedmiotem ubezpieczenia są samochody osobowe lub ciężarowe w nadwoziu osobowego, z wyłączeniem samochodów stanowiących przedmiot wynajmu lub zarządzania w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) – opcję Auto Non Stop, tj. pakiet świadczeń przysługujących w przypadku powstania szkody polegającej na uszkodzeniu pojazdu, objętej zakresem AC, obejmujący:
a) organizację oraz pokrycie przez PZU kosztów odbioru pojazdu od ubezpieczonego, ubezpieczającego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu oraz dostarczenia pojazdu do wybranego przez ubezpieczonego lub ubezpieczającego warsztatu ANS,
b) organizację przez PZU naprawy pojazdu w warsztacie ANS,
c) organizację oraz pokrycie przez PZU kosztów wynajmu pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu w warsztacie ANS; PZU podstawia pojazd zastępczy do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego, ubezpieczającego lub osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu i po zakończeniu naprawy odbiera pojazd zastępczy z warsztatu ANS, w którym naprawiany był pojazd; przerwa w naprawie, podczas której pojazd nie jest unieruchomiony i nie musi przebywać w warsztacie ANS nie jest wliczana do czasu naprawy;
jeżeli po podstawieniu przez PZU pojazdu zastępczego z jakiegokolwiek powodu pojazd nie będzie naprawiany (np. ubezpieczony zrezygnuje z naprawy lub ma miejsce szkoda całkowita), PZU pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego za okres od dnia jego podstawienia do upływu 3 dni po dokonaniu oględzin i sporządzeniu powypadkowej kalkulacji kosztów naprawy pojazdu, przy czym jeżeli do tego czasu pojazd ten nie zostanie dostarczony do warsztatu ANS,

ubezpieczony, ubezpieczający lub użytkownik pojazdu, we własnym zakresie zwraca pojazd zastępczy do wypożyczalni i pokrywa koszt wynajmu pojazdu zastępczego od dnia upływu powyższego terminu;
PZU zapewnia pojazd zastępczy klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, jednak nie wyższym niż D, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak pojazd; wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej;
świadczenia objęte opcją Auto Non Stop realizowane są wyłącznie w RP; koszty tych świadczeń nie pomniejszają sumy ubezpieczenia;

2) opcję Auto Holowanie obejmującą zwrot udokumentowanych kosztów holowania pojazdu z miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego ponad limit określony w § 11 ust. 1; PZU zwraca koszty holowania do wysokości dodatkowego limitu odpowiedzialności określonego w umowie AC, przy czym limit ten ulega pomniejszeniu o kwotę każdorazowego zwrotu tych kosztów; dodatkowo PZU zapewnia organizację holowania pojazdu (koszt holowania ponosi ubezpieczony, organizacja holowania nie jest jednoznaczna z przyjęciem odpowiedzialności za szkodę), którego dotyczy PAOP, na terytorium innych niż RP państw, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, tj. państw, na terytorium których zajście wypadku ubezpieczeniowego jest objęte OC, oraz objętych jednocześnie zakresem terytorialnym AC;
3) opcję Auto Zastępcze obejmującą zwrot udokumentowanych kosztów korzystania z pojazdu zastępczego o zbliżonych parametrach technicznych do pojazdu za okres nie wcześniej niż od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego do dnia dokonania naprawy pojazdu, przy czym nie dłuższy niż uzasadniony technologicznie okres wykonywania naprawy pojazdu w RP, a jeżeli z jakiegokolwiek powodu pojazd nie będzie naprawiany (np. ubezpieczony zrezygnuje z naprawy lub ma miejsce szkoda całkowita), PZU pokrywa udokumentowane koszty wynajmu pojazdu zastępczego w okresie do upływu 3 dni po dokonaniu oględzin i sporządzeniu powypadkowej kalkulacji kosztów naprawy pojazdu; PZU zwraca koszty pojazdu zastępczego do wysokości dodatkowego limitu odpowiedzialności określonego w umowie AC, przy czym limit ten ulega pomniejszeniu o kwotę każdorazowego zwrotu tych kosztów;
4) w przypadku umów AC, w których przedmiotem ubezpieczenia są samochody osobowe, samochody ciężarowe w nadwoziu osobowego lub samochody ciężarowe o ładowności do 750 kg – szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie bagażu należącego do ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu, pod warunkiem że uszkodzenie, zniszczenie lub utrata bagażu powstały w związku z zajściem wypadku ubezpieczeniowego, w wyniku którego wystąpiła szkoda w pojeździe, jego części lub wyposażeniu, objęta zakresem AC.

## ZMNIEJSZENIA ZAKRESU UBEZPIECZENIA

### § 10

**1.** Umowa AC, w przypadku pojazdów powyżej 3 roku eksploatacji, za zmniejszoną składkę ubezpieczeniową może zostać zawarta ze zmniejszonym zakresem ubezpieczenia (Mini):
1) nie obejmującym szkód powstałych wskutek wypadków ubezpieczeniowych polegających na nagłym działaniu siły mechanicznej:
   a) w chwili zetknięcia pojazdu z innym pojazdem,
   b) w chwili zetknięcia pojazdu znajdującego się w ruchu z przedmiotem, przy czym pod pojęciem przedmiotu rozumie się nieruchomości i rzeczy ruchome poza zwierzętami, oraz
2) z ustaleniem wysokości odszkodowania w przypadku szkody częściowej na podstawie wyceny PZU, o której mowa w § 17 ust. 5.

**2.** Umowa AC, za zmniejszoną składkę ubezpieczeniową może zostać zawarta ze zmniejszonym zakresem ubezpieczenia polegającym na zastosowaniu udziałów własnych:
1) 500 zł – jeżeli nie zastosowano zmniejszenia zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 (Mini);
2) 20% odszkodowania, nie mniej jednak niż 500 zł – jeżeli zastosowano zmniejszenie zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 (Mini);
3) 25% odszkodowania – jeżeli ubezpieczony lub użytkownik pojazdu, będący osobą fizyczną albo osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą i posiadającą nie więcej niż 5 pojazdów, w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia jest w wieku poniżej 26 lat.

## KOSZTY DODATKOWE

### § 11

**1.** O ile nie umówiono się inaczej, PZU zwraca w granicach 10% sumy ubezpieczenia uzasadnione okolicznościami danego wypadku ubezpieczeniowego koszty:
1) parkowania uszkodzonego pojazdu w okresie nie dłuższym niż do 3 dni po dokonaniu oględzin i sporządzeniu powypadkowej kalkulacji kosztów naprawy pojazdu lub po przekazaniu przez PZU zgody na holowanie pojazdu do RP w przypadku, o którym mowa w § 19 ust. 3;
2) holowania uszkodzonego pojazdu z miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego pod warunkiem, że usługi te nie mogły być świadczone z tytułu posiadanego przez ubezpieczonego PWD, a jeżeli koszty te zostały pokryte z PWD w części, PZU zwraca pozostałe koszty; dodatkowo PZU zapewnia organizację holowania pojazdu (koszt holowania ponosi ubezpieczony, organizacja holowania nie jest jednoznaczna z przyjęciem odpowiedzialności za szkodę), którego dotyczy PAOP, na terytorium innych niż RP państw, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, tj. państw, na terytorium których zajście wypadku ubezpieczeniowego jest objęte OC, oraz objętych jednocześnie zakresem terytorialnym AC.

Ograniczenia 10% sumy ubezpieczenia nie stosuje się, jeżeli parkowanie lub holowanie pojazdu nastąpiło w przypadku określonym w ust. 2 pkt 1.

**2.** PZU zobowiązany jest zwrócić w granicach sumy ubezpieczenia koszty:
1) wynikłe z zastosowania, w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, środków podjętych w celu ratowania pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
2) wymaganego przepisami prawa dodatkowego badania technicznego pojazdu po jego naprawie.

**3.** PZU zwraca koszty, o których mowa w ust. 1, do wysokości faktycznie poniesionych, maksymalnie jednak do wysokości średniej ceny usług parkowania lub holowania pojazdu, stosowanych na terenie, na którym zaszedł wypadek ubezpieczeniowy i w granicach limitu określonego w ust. 1.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 12

**1.** AC nie są objęte szkody:
1) których wartość nie przekracza 300 zł (franszyza integralna); ograniczenie to nie dotyczy szkód polegających na uszkodzeniu wnętrza pojazdu przez osoby, których przewóz wymagany był potrzebą udzielenia pomocy medycznej;
2) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
3) spowodowane umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
4) powstałe podczas kierowania pojazdem przez ubezpieczonego, osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym:
   a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub 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 lub
   b) nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;

5) 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;
6) spowodowane działaniami wojennymi lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
7) powstałe w związku z używaniem pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez ubezpieczonego, osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
8) eksploatacyjne;
9) powstałe wskutek używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
10) powstałe wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku lub bagażu;
11) kradzieżowe, jeżeli:
    a) kierowca wysiadł z pojazdu, pozostawiając wewnątrz kluczyk lub sterownik służący do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu (lub oba te urządzenia) bez ich zabezpieczenia przed możliwością uruchomienia pojazdu przy ich pomocy przez osobę niepowołaną lub
    b) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez bezpośredniego nadzoru ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu, pozostawiono w pojeździe lub nie dokonano zabezpieczenia poza pojazdem kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu lub kluczyka lub sterownika służącego do uruchomienia zabezpieczeń przeciwkradzieżowych (lub łącznie wszystkich tych urządzeń) lub
    c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez bezpośredniego nadzoru ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu, nie dokonano zabezpieczenia pojazdu w sposób przewidziany w jego konstrukcji lub nie uruchomiono wszystkich zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, w które pojazd był wyposażony, z wyjątkiem przypadku, gdy kradzieży dokonano z pomieszczenia przeznaczonego do przechowywania pojazdów stanowiących własność jednego i tego samego właściciela, zamkniętego na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub kłódkę wielozastawkową, lub zamkniętego z wykorzystaniem atestowanego systemu zamykania elektromechanicznego,

    chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego, w tym jeżeli spełnienie warunków określonych w lit. a–c było uniemożliwione uprzednim użyciem przemocy lub groźby natychmiastowego jej użycia przez sprawcę szkody kradzieżowej;
12) polegające na utracie pojazdu wskutek jego przywłaszczenia lub polegające na kradzieży pojazdu, która miała miejsce w okresie tego przywłaszczenia;
13) polegające na utracie pojazdu pochodzącego z kradzieży, jeżeli w dniu faktycznej utraty pojazdu nie upłynął wymagany przepisami prawa okres do nabycia własności tego pojazdu przez ubezpieczonego na zasadzie dobrej wiary;
14) w sprzęcie lub urządzeniach multimedialnych, jeżeli po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez bezpośredniego nadzoru ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu, pozostawiono w pojeździe wyjmowany element lub panel tego sprzętu lub urządzenia, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
15) powstałe w wyposażeniu pojazdu niewymienionym w umowie AC lub w wyposażeniu pojazdu zamontowanym po zawarciu umowy AC, o którym nie powiadomiono PZU;
16) powstałe wskutek włamania do pojazdu, gdy nie dokonano zabezpieczenia pojazdu w sposób przewidziany w jego konstrukcji lub nie uruchomiono zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, w które pojazd był wyposażony, chyba że niezabezpieczenie pojazdu lub nieuruchomienie zabezpieczeń przeciwkradzieżowych nie miało wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
17) polegające na awarii pojazdu;
18) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych lub treningów do tych jazd;
19) powstałe podczas pracy pojazdu niepodlegającego rejestracji, z wyłączeniem kombajnu rolniczego;
20) dotyczące elementów nieuszkodzonych, których wymiana wynika ze zmian konstrukcji pojazdu wprowadzonych przez producenta;
21) jeżeli po zaistnieniu szkody, a przed przeprowadzeniem oględzin przez PZU zmieniono zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu – jeśli odczyt ten był niezbędny do ustalenia odpowiedzialności PZU.

**2.** Jeżeli nie umówiono się inaczej, umową AC nie są objęte szkody, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 2 i 3.

**3.** PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty świadczeń przewidzianych w opcji Auto Non Stop, o których mowa w § 9 ust. 2 pkt 1, lub za koszty holowania pojazdu uszkodzonego za granicą RP, o których mowa w § 19 ust. 3, poniesione bez uprzedniej zgody PZU, chyba że:
    1) powiadomienie PZU w sposób określony w § 90 ust. 4 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu, lub
    2) wypadek ubezpieczeniowy miał miejsce na autostradzie, a ubezpieczonemu lub osobie uprawnionej do korzystania z pojazdu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.

**4.** Fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 13

**1.** Suma ubezpieczenia określona w umowie AC powinna odpowiadać wartości pojazdu brutto. Suma ubezpieczenia może odpowiadać wartości pojazdu netto albo wartości pojazdu netto + 50% VAT, jeżeli ubezpieczonemu przysługuje prawo do odliczenia w całości lub 50% stawki podatku VAT naliczonego przy nabyciu pojazdu.

**2.** Z tytułu ubezpieczenia szkód w bagażu, o których mowa w § 9 ust. 2 pkt 4, ustala się odrębną sumę ubezpieczenia w kwocie 5000 zł.

**3.** Umowa AC może zostać zawarta z zastosowaniem pomniejszenia sumy ubezpieczenia o każde wypłacone odszkodowanie albo bez stosowania tego pomniejszania (opcja Auto Ochrona Sumy Ubezpieczenia).

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 14

W AC wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od:
1) sumy ubezpieczenia;
2) rodzaju, marki i modelu pojazdu, rodzaju zamontowanego w pojeździe zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, miejsca postoju pojazdu w nocy oraz pozostałych danych techniczno-eksploatacyjnych pojazdu;
3) miejsca zamieszkania lub siedziby (strefy regionalnej), wieku właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu;
4) zakresu i wariantu ubezpieczenia, zastosowania albo niestosowania pomniejszenia sumy ubezpieczenia o każde wypłacone odszkodowanie;
5) okresu ubezpieczenia;
6) sposobu używania pojazdu, charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową), ilości posiadanych pojazdów;
7) tego czy ubezpieczony jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą lub posiada gospodarstwo rolne albo osobą prawną, albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną;
8) zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU;
9) wznowienia umowy AC danego pojazdu;

10) przebiegu ubezpieczenia autocasco i OC;
11) sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej;
12) indywidualnej oceny ryzyka.

## OGÓLNE ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

### § 15

1. Odszkodowanie nie może być wyższe niż suma ubezpieczenia.
2. Jeżeli suma ubezpieczenia odpowiada wartości pojazdu brutto, przy ustaleniu wysokości odszkodowania uwzględnia się podatek VAT. Jeżeli suma ubezpieczenia odpowiada wartości pojazdu netto, przy ustaleniu wysokości odszkodowania nie uwzględnia się podatku VAT. Jeżeli suma ubezpieczenia odpowiada wartości pojazdu netto + 50% VAT, przy ustaleniu wysokości odszkodowania uwzględnia się 50% stawki podatku VAT naliczonego przy nabyciu pojazdu.
3. Przy ustaleniu odszkodowania zastosowanie mają udziały własne określone w w umowie AC.
4. Przy ustaleniu odszkodowania za szkody powstałe w ogumieniu, akumulatorach trakcyjnych (w pojeździe o napędzie elektrycznym) lub w elementach układu wydechowego uwzględnia się indywidualnie stopień ich zużycia eksploatacyjnego.
5. W przypadku szkody częściowej lub całkowitej PZU sporządza lub zleca sporządzenie kalkulacji kosztów naprawy lub protokołu szkody, w których uwzględniane są uszkodzenia pojazdu wynikające z wypadku ubezpieczeniowego. W przypadku ujawnienia uszkodzeń związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym, nieuwzględnionych w kalkulacji kosztów naprawy lub protokole szkody, ubezpieczony lub ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym PZU przed dokonaniem naprawy, w celu umożliwienia PZU potwierdzenia zakresu uszkodzeń i uwzględnienia ich w kalkulacji kosztów naprawy lub protokole szkody.
6. Koszty naprawy pojazdu ustalane są w oparciu o ceny usług i części zamiennych stosowanych w RP w dniu ustalenia odszkodowania.

## USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU KRADZIEŻY POJAZDU

### § 16

W razie kradzieży pojazdu PZU określa odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu w dniu dokonania kradzieży, a w przypadku zastosowania opcji Auto Wartość 100% – w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu na dzień zawarcia umowy AC, o ile w czasie trwania umowy AC nie nastąpiła zmiana stanu technicznego pojazdu w odniesieniu do stanu z dnia zawarcia umowy AC. Za zmianę stanu technicznego uważa się powstałe w okresie ubezpieczenia i nienaprawione uszkodzenia, nietechnologiczną naprawę lub zdekompletowanie pojazdu. Jeżeli taka zmiana nastąpiła, PZU określa odszkodowanie w oparciu o wartość pojazdu uwzględniającą tę zmianę, ustaloną na dzień zawarcia umowy AC.

## USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CZĘŚCIOWEJ

### § 17

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, koszty naprawy pojazdu ustalane są na podstawie następujących cen części zamiennych zakwalifikowanych do wymiany:
   1) w wariancie serwisowym – cen części oryginalnych;
   2) w wariancie optymalnym:
      a) cen części oryginalnych, pomniejszonych w zależności od okresu eksploatacji pojazdu według poniższych wskaźników:

| Okres eksploatacji pojazdu | Procent pomniejszenia |
|---|---|
| do 3 lat | 30% |
| powyżej 3 do 5 lat | 45% |
| powyżej 5 do 8 lat | 55% |
| powyżej 8 lat | 60% |

      b) cen części alternatywnych;
   3) w wariancie partnerskim – cen części oryginalnych.
2. Jeżeli w systemach Audatex, Eurotax lub DAT dostępne są części oryginalne i alternatywne lub części alternatywne pochodzące od różnych producentów, wysokość odszkodowania PZU ustala uwzględniając części o najniższej cenie, przy czym w przypadku części oryginalnych w wariancie optymalnym uwzględnia się cenę pomniejszoną według zasad określonych w ust. 1 pkt 2 lit. a.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4–6 i 8, wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem sposobu naprawy pojazdu w wybranym przez ubezpieczonego warsztacie oraz w oparciu o zasady zawarte w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, z zastosowaniem:
   1) norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu;
   2) stawki za roboczogodzinę ustalonej przez PZU:
      a) w wariancie serwisowym i optymalnym – w oparciu o średnie ceny usług stosowane przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu wykonującego naprawę, działające na terenie województwa, w którym znajduje się ten warsztat,
      b) w wariancie partnerskim – dla warsztatu partnerskiego, w którym dokonywana jest naprawa;
   3) cen części zamiennych ustalonych stosownie do ust. 1 i 2;
   4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.

   PZU ustala odszkodowanie w sposób przewidziany w niniejszym ustępie pod warunkiem przedstawienia rachunków lub faktur VAT dotyczących robocizny, części zamiennych, materiałów lakierniczych i normaliów, przy czym w przypadku wariantu partnerskiego rachunki lub faktury VAT muszą być wystawione przez warsztat partnerski.
4. W razie udokumentowania naprawy pojazdu rachunkami lub fakturami VAT, PZU weryfikuje koszty wynikające z tych rachunków lub faktur VAT pod kątem ich zgodności z zasadami określonymi w ust. 3.
5. W razie nieprzedstawienia rachunków lub faktur VAT, o których mowa w ust. 3, PZU wypłaca bezsporną część odszkodowania ustaloną na podstawie wyceny PZU sporządzonej w oparciu o zasady zawarte w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, z zastosowaniem:
   1) norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu;
   2) stawki za roboczogodzinę ustalonej przez PZU w oparciu o średnie ceny usług stosowane przez warsztaty działające na terenie miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu;
   3) cen części zamiennych zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, ustalonych w oparciu o zasady określone w ust. 1 pkt 2;
   4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.

   Dokonanie wyceny w sposób przewidziany w niniejszym ustępie nie pozbawia ubezpieczonego możliwości przedłożenia rachunków lub faktur VAT i ustalenia wysokości odszkodowania na zasadach określonych w ust. 3.
6. W umowie AC zawartej w wariancie partnerskim, w razie przedstawienia rachunków lub faktur VAT wystawionych przez warsztat inny niż warsztat partnerski, PZU wypłaca odszkodowanie ustalone na podstawie wyceny PZU, o której mowa w ust. 5.
7. W umowie AC zawartej z ograniczonym zakresem ubezpieczenia (Mini), o którym mowa w § 10 ust. 1, wysokość odszkodowania ustalona jest na podstawie wyceny PZU o której mowa w ust. 5.
8. W razie udokumentowania naprawy pojazdu rachunkami lub fakturami VAT, jeżeli ubezpieczony nie przekaże uszkodzonych części zakwalifikowanych do wymiany wskazanemu przez PZU podmiotowi uprawnionemu do zagospodarowania tych części zgodnie z przepisami prawa, to odszkodowanie może zostać ustalone z uwzględnieniem wartości rynkowej tych części, ustalanej indywidualnie w zależności od rozmiaru uszkodzeń i stopnia ich zużycia eksploatacyjnego.

## USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CAŁKOWITEJ

### § 18

1. W celu ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, wartość pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania porównuje się do kosztów naprawy pojazdu ustalonych według zasad określonych w ust. 2.
2. Koszty naprawy pojazdu stanowiące podstawę do ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, ustala się na podstawie kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej przez PZU według zasad zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, z zastosowaniem:
   1) norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu;

2) stawki za roboczogodzinę ustalonej przez PZU w oparciu o średnie ceny usług autoryzowanych stacji obsługi pojazdów działających na terenie miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu;
3) cen części zamiennych zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, ustalonych według wariantu serwisowego;
4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.

**3.** Koszty naprawy, o których mowa w ust. 2, nie stanowią podstawy do ustalenia wysokości odszkodowania.

**4.** W razie powstania szkody całkowitej wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania pomniejszonej o wartość rynkową jego pozostałości, a w przypadku zastosowania opcji Auto Wartość 100% – w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu na dzień zawarcia umowy AC pomniejszonej o wartość rynkową jego pozostałości, o ile w czasie trwania umowy AC nie nastąpiła zmiana stanu technicznego pojazdu w odniesieniu do stanu z dnia zawarcia umowy AC. Za zmianę stanu technicznego uważa się powstałe w okresie ubezpieczenia i nienaprawione uszkodzenia, nietechnologiczną naprawę lub zdekompletowanie pojazdu. Jeżeli taka zmiana nastąpiła, PZU określa odszkodowanie w oparciu o wartość pojazdu uwzględniającą tę zmianę, ustaloną na dzień zawarcia umowy AC. Wartość rynkowa pozostałości pojazdu jest ustalana indywidualnie, w zależności od rozmiaru uszkodzeń i stopnia zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub jego części (zespołów).

### SZKODY POWSTAŁE ZA GRANICĄ RP

**§ 19**

**1.** Z zastrzeżeniem ust. 2, jeżeli pojazd został uszkodzony wskutek wypadku ubezpieczeniowego, który zaszedł za granicą RP, pojazd ten może zostać naprawiony za granicą RP w zakresie niezbędnym do kontynuowania bezpiecznej jazdy (naprawa konieczna), jeżeli koszt tej naprawy w dniu jej zlecenia nie przekracza kwoty 2.500 euro lub jej równowartości w innych walutach obcych, obliczonej według kursu średniego walut ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu zlecenia naprawy. Jeżeli koszt naprawy koniecznej przekracza wyżej wymienioną kwotę, wówczas naprawa pojazdu za granicą RP może nastąpić po uzgodnieniu z PZU albo może nastąpić na terytorium RP, z uwzględnieniem ust. 3.

**2.** Jeżeli koszty naprawy koniecznej zostały poniesione bezpośrednio przez ubezpieczonego lub osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu, w tym w sytuacji wskazanej w ust. 1 zdanie drugie, zwrot tych kosztów następuje w RP na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty, a w przypadku umowy AC zawartej z ograniczonym zakresem ubezpieczenia (Mini) na podstawie wyceny PZU. Jeżeli dokonana za granicą RP naprawa pojazdu przekracza zakres naprawy koniecznej określonej w ust. 1, wysokość odszkodowania w tej części ustala się według cen obowiązujących w RP, chyba że faktycznie poniesione koszty są niższe. Wysokość odszkodowania ustala się według zasad określonych w § 17, przy czym stawki za roboczogodzinę ustala się według zasad określonych w § 17 ust. 5 pkt 2.

**3.** W razie konieczności holowania do RP pojazdu uszkodzonego wskutek wypadku ubezpieczeniowego, który zaszedł za granicą RP, koszty holowania tego pojazdu PZU zwraca według zasad określonych w § 11. Holowanie pojazdu wymaga uzgodnienia z PZU.

### USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY W BAGAŻU

**§ 20**

Wysokość odszkodowania z tytułu szkód polegających na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie bagażu ustala się:
1) w przypadku całkowitego zniszczenia bagażu lub jego utraty – w wysokości odpowiadającej średniej wartości przedmiotu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, według średnich cen obowiązujących na terenie miejsca zamieszkania (siedziby) w RP ubezpieczonego;
2) w przypadku uszkodzenia bagażu – w wysokości kosztów naprawy odpowiedniej do zakresu uszkodzeń spowodowanych wypadkiem ubezpieczeniowym, według następujących zasad i w porozumieniu z ubezpieczonym:
   a) na podstawie rachunku lub kosztorysu powykonawczego wraz ze specyfikacją wykonanych robót albo
   b) według średnich cen zakładów usługowych obowiązujących na terenie miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego w RP albo
   c) w wysokości określonego w porozumieniu z ubezpieczonym procentowego ubytku wartości uszkodzonego bagażu.

## ROZDZIAŁ III

## UBEZPIECZENIE PZU AUTO OCHRONA

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

**§ 21**

**1.** Umowa PAO może być zawarta w wariancie PAO lub PAO UTO.

**2.** Zakresem PAO objęte są szkody powstałe wskutek zajścia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, za które odpowiedzialność ponosi sprawca tego wypadku ubezpieczeniowego objęty przez innego niż PZU ubezpieczyciela ochroną ubezpieczeniową w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów i szkody te nie zostały naprawione przez sprawcę lub jego ubezpieczyciela:
   1) rzeczowe polegające na:
      a) uszkodzeniu lub zniszczeniu pojazdu, jego części lub wyposażenia,
      b) uszkodzeniu lub zniszczeniu bagażu należącego do ubezpieczonego;
   2) polegające na:
      a) poniesieniu kosztów holowania lub parkowania pojazdu,
      b) poniesieniu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego lub konieczności korzystania z usług przewozu osób lub towarów ze względu na brak możliwości korzystania z pojazdu.

**3.** Zakresem PAO UTO objęte są szkody rzeczowe i szkody na osobie, wyrządzone podczas używania UTO wyłącznie przez ubezpieczonego osobie trzeciej wskutek zajścia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia.

**§ 22**

Zakres PAO obejmuje szkody, o których mowa w § 21 ust. 2, w granicach określonych przepisami prawa dotyczącymi odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów.

### KOSZTY DODATKOWE

**§ 23**

PZU zobowiązany jest zwrócić w granicach sumy ubezpieczenia koszty:
1) wynikłe z zastosowania, w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, środków podjętych w celu ratowania ubezpieczonego pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
2) wymaganego przepisami prawa dodatkowego badania technicznego pojazdu po jego naprawie.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

**§ 24**

**1.** PAO nie są objęte szkody:
   1) o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 3 i 6;
   2) wyrządzone przez sprawcę wypadku ubezpieczeniowego będącego jednocześnie posiadaczem lub współposiadaczem ubezpieczonego pojazdu, z wyłączeniem przypadku, gdy wypadek ubezpieczeniowy dotyczy pojazdów będących przedmiotem umów leasingu zawartych z tym samym finansującym lub umów przewłaszczenia z tym samym wierzycielem lub objętych zastrzeżeniem własności rzeczy sprzedanej na rzecz tego samego wierzyciela;
   3) w przewożonych ładunkach, przesyłkach, z wyjątkiem szkód w bagażu;
   4) spowodowane ruchem pojazdu niepodlegającego rejestracji.

**2.** Jeżeli nie umówiono się inaczej, umową PAO nie są objęte szkody, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3.

3. PAO UTO nie są objęte szkody:
   1) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   2) powstałe podczas kierowania UTO w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
   3) wyrządzone przez ubezpieczonego osobie pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym albo z nim mieszkającej;
   4) powstałe w związku z ruchem UTO, w którego posiadanie ubezpieczony wszedł wskutek popełnienia przestępstwa;
   5) jeżeli ubezpieczony zbiegł z miejsca wypadku ubezpieczeniowego.

**SUMA UBEZPIECZENIA I SUMA GWARANCYJNA**

**§ 25**

1. W PAO suma ubezpieczenia wynosi 4 000 000 zł.
2. W PAO UTO suma gwarancyjna wynosi 5 000 zł.
3. Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna ustalona jest na jeden wypadek ubezpieczeniowy, który zaszedł w okresie ubezpieczenia.

**SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

**§ 26**

1. W PAO wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od rodzaju pojazdu, okresu ubezpieczenia, ilości posiadanych pojazdów, tego czy ubezpieczony jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą albo osobą prawną albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, sposobu używania pojazdu, umiejscowienia kierownicy w pojeździe, zawarcia umowy PAO potwierdzonej dokumentem ubezpieczenia obejmującym umowy PAO dotyczące więcej niż jednego pojazdu, indywidualnej oceny ryzyka oraz sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej.
2. W PAO UTO wysokość składki ubezpieczeniowej ustalona jest z uwzględnieniem wysokości sumy gwarancyjnej i okresu ubezpieczenia.

**OGÓLNE ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA**

**§ 27**

1. Odszkodowanie nie może być wyższe niż suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna.
2. Odszkodowanie ustala się na zasadach określonych w przepisach prawa dotyczących odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów. W przypadku, gdy ubezpieczony przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, odszkodowanie ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, a zwłaszcza do stopnia winy ubezpieczonego i sprawcy wypadku ubezpieczeniowego, i stosuje się odpowiednio postanowienia § 12 ust. 4.
3. Jeżeli ubezpieczony będący płatnikiem podatku VAT może dokonać odliczenia podatku VAT zapłaconego w cenie nabycia towarów lub usług, w odszkodowaniu nie uwzględnia się podatku VAT.
4. Przy ustaleniu odszkodowania za szkody powstałe w ogumieniu uwzględnia się indywidualnie stopień jego zużycia eksploatacyjnego.

**USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CZĘŚCIOWEJ W POJEŹDZIE LUB JEGO WYPOSAŻENIU**

**§ 28**

1. W przypadku szkody częściowej PZU sporządza lub zleca sporządzenie kalkulacji kosztów naprawy lub protokołu szkody, w których uwzględniane są uszkodzenia pojazdu wynikające z wypadku ubezpieczeniowego. W przypadku ujawnienia uszkodzeń nieuwzględnionych w kalkulacji kosztów naprawy lub protokole szkody, ubezpieczony zobowiązany jest poinformować o tym PZU, w celu umożliwienia PZU potwierdzenia zakresu uszkodzeń i uwzględnienia ich w kalkulacji kosztów naprawy lub protokole szkody.
2. Koszty naprawy pojazdu ustalane są w oparciu o ceny usług i części zamiennych stosowanych w RP w dniu ustalenia odszkodowania.
3. W przypadku pojazdu do 3 roku eksploatacji stosuje się odpowiednio postanowienia § 17 ust. 1 pkt 1 i ust. 3–5; w przypadku pojazdu powyżej 3 roku eksploatacji stosuje się odpowiednio postanowienia § 17 ust. 1 pkt 2 i ust. 3–5.

**USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CAŁKOWITEJ W POJEŹDZIE LUB JEGO WYPOSAŻENIU**

**§ 29**

1. W celu ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, wartość pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania porównuje się do kosztów naprawy pojazdu ustalonych według zasad określonych w ust. 2.
2. Koszty naprawy pojazdu stanowiące podstawę do ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, ustala się na podstawie kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej przez PZU według zasad zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, z zastosowaniem:
   1) norm czasowych operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu;
   2) stawki za roboczogodzinę ustalonej przez PZU w oparciu o średnie ceny usług stosowane przez warsztaty działające na terenie miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu;
   3) cen części zamiennych zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT;
   4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.

   W kalkulacji kosztów naprawy uwzględniane są uszkodzenia pojazdu wynikające z wypadku ubezpieczeniowego. W przypadku ujawnienia uszkodzeń nieuwzględnionych w kalkulacji kosztów naprawy, ubezpieczony zobowiązany jest poinformować o tym PZU w celu umożliwienia PZU potwierdzenia zakresu uszkodzeń i uwzględnienia ich w kalkulacji kosztów naprawy. Koszty naprawy pojazdu ustalane są w oparciu o ceny usług i części zamiennych stosowanych w RP w dniu ustalenia odszkodowania.
3. Koszty naprawy, o których mowa w ust. 2, nie stanowią podstawy do ustalenia wysokości odszkodowania.
4. W razie powstania szkody całkowitej wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania pomniejszonej o wartość rynkową jego pozostałości, z uwzględnieniem warunków umowy PAO, przy czym wartość rynkowa pozostałości pojazdu jest ustalana indywidualnie, w zależności od rozmiaru uszkodzeń i stopnia zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub jego części (zespołów).

**USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY W BAGAŻU**

**§ 30**

Do ustalenia wysokości odszkodowania z tytułu szkód polegających na uszkodzeniu lub zniszczeniu bagażu stosuje się odpowiednio postanowienia § 20.

**ROZDZIAŁ IV**

**UBEZPIECZENIE PZU POMOC W DRODZE**

**ZAKRES UBEZPIECZENIA**

**§ 31**

1. Zakres PWD zależy od wariantu, w jakim zawarta została umowa PWD.
2. Umowa PWD w zależności od rodzaju pojazdu może zostać zawarta w wariancie: Super, Super Truck, Komfort, Komfort Truck, Super wraz z PZU GO albo Komfort wraz z PZU GO.
3. Umowa PWD może być zawarta z zastosowaniem rozszerzonego zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 37.
4. Zakresem PWD objęte są usługi assistance wymienione w § 32–36 w przypadku gdy wypadek ubezpieczeniowy stanowiący podstawę świadczenia danej usługi assistance zaszedł w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5 i § 38.
5. W przypadku:
   1) awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki lub rozładowania akumulatora, PZU zapewnia organizację i pokrycie

kosztów usług assistance z tytułu zajścia nie więcej niż dwóch tego rodzaju wypadków ubezpieczeniowych; w razie wyczerpania tego limitu i zajścia wypadku ubezpieczeniowego polegającego na rozładowaniu akumulatora, PZU na wniosek ubezpieczonego organizuje dostarczenie nowego akumulatora i jego wymianę, na zasadach określonych w § 32 pkt 16 lit. b lub § 35 ust. 1 pkt 17 lit. b;

2) uszkodzenia ciała lub nagłego zachorowania kierowcy, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów konsultacji lekarskiej, o której mowa w § 32 pkt 25, § 33 ust. 2 pkt 1 lit. g, § 33 ust. 2 pkt 2 lit. m, § 35 ust. 1 pkt 22 i § 36 pkt 7, z tytułu zajścia nie więcej niż jednego wypadku ubezpieczeniowego;
3) wyczerpania paliwa lub zablokowania pojazdu w wariancie Super Truck, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów usług assistance z tytułu zajścia nie więcej niż jednego wypadku ubezpieczeniowego tego rodzaju.

**SUPER**

**§ 32**

W wariancie Super, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów:

1) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy;
2) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w pkt 1, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zajścia wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie;
3) złomowania pojazdu, którego dokonanie jest konieczne po wypadku, awarii pojazdu lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży; usługa ta jest realizowana na pisemny wniosek właściciela pojazdu i polega na holowaniu oraz złomowaniu pojazdu na najbliższym złomowisku w państwie, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży; jeżeli prawo państwa, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży nie zezwala na złomowanie pojazdu, holowanie pojazdu w celu jego złomowania na najbliższym złomowisku w innym państwie odbywa się na zasadach określonych w pkt 2;
4) wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku:
   a) unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku – na czas naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż na okres do 10 dni; jeżeli w następstwie wypadku zostało wykonane złomowanie, o którym mowa w pkt 3 – do 10 dni,
   b) unieruchomienia pojazdu wskutek awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa do wykonania w ciągu 12 godzin i zostało wykonane holowanie, o którym mowa w pkt 2 – na czas naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż na okres do 5 dni, jeżeli w następstwie awarii zostało wykonane złomowanie, o którym mowa w pkt 3 – do 5 dni,
   c) kradzieży pojazdu, gdy nie został on odzyskany do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1 – do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży nie dłużej jednak niż na okres do 10 dni;

   usługa ta realizowana jest jednorazowo (okresu wynajmu nie można dzielić na krótsze okresy) i obejmuje jednorazowe podstawienie pojazdu zastępczego będącego samochodem osobowym niezależnie od rodzaju pojazdu, którego dotyczy PWD; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi ubezpieczony; PZU zapewnia pojazd zastępczy klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy PWD, jednak nie wyższym niż D, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony; wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 7;
5) noclegu dla ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku gdy w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) nastąpiło unieruchomienie pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, awarii ogumienia lub nastąpiła kradzież pojazdu i gdy naprawa pojazdu lub naprawa ogumienia nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku, awarii pojazdu lub awarii ogumienia, lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są za czas od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby i nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 7;
6) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu, awarii ogumienia lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU; w przypadku przewozu ubezpieczonych do warsztatu znajdującego się w innym państwie niż to, w którym zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, uważa się, że wykonana została usługa przewozu ubezpieczonych, o której mowa w pkt 7 – usługa taka nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 4 lub pkt 5;
7) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do miejsca zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy jego naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1, a także w przypadku doznania uszkodzenia ciała, nagłego zachorowania lub śmierci kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu, uszkodzenie ciała, nagłe zachorowanie lub śmierć kierowcy miało miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej; PZU organizuje przewóz ubezpieczonych do miejsca ich zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania w RP; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 4 lub pkt 5;
8) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, awarią pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a pojazd naprawiany jest za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
9) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów pojazdem, którego dotyczy PWD, do miejsca zamieszkania, w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez kierowcę lub jego śmierci; usługa ta nie obejmuje kosztów paliwa, przejazdu autostradami, parkingów i noclegów;

10) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz noclegu tej osoby w miejscu uzgodnionym z PZU, przez okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała lub jego nagłego zachorowania, albo pasażera hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a hospitalizacja ubezpieczonego ma miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
11) transportu zwłok lub prochów, w przypadku śmierci ubezpieczonego, do miejsca pochówku w RP, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu i kremacji;
12) w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu wyczerpania paliwa albo z powodu rozładowania akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym), które nastąpi w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby):
    a) dowozu paliwa, z wyłączeniem kosztów samego paliwa – polegającego na dostarczeniu paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej stacji paliw albo
    b) holowania pojazdu do najbliższej stacji paliw lub punktu umożliwiającego ładowanie akumulatora trakcyjnego, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego;
13) otwarcia pojazdu w przypadku zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu; jeżeli otwarcie pojazdu nie jest możliwe w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego:
    a) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki lub sterowniki służące do otwarcia pojazdu, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
    b) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;
14) w przypadku zniszczenia, kradzieży, zagubienia lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu:
    a) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazdu ubezpieczonego po zapasowe kluczyki lub sterowniki służące do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
    b) holowania pojazdu do najbliższego warsztatu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;
15) wymiany koła w przypadku awarii ogumienia; jeżeli naprawa lub wymiana koła w miejscu zajścia tego wypadku ubezpieczeniowego nie jest możliwa, holowania pojazdu w celu naprawy ogumienia do najbliższego warsztatu albo do innego miejsca wybranego przez ubezpieczonego, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; usługa ta nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do wymiany koła, ani kosztów naprawy ogumienia;
16) w przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek rozładowania się akumulatora rozruchowego w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby):
    a) uruchomienia silnika pojazdu, jeżeli rozładowanie akumulatora nie wynika z jego zużycia eksploatacyjnego i możliwe jest jego doładowanie i dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowywania ze źródła pochodzącego z zewnątrz pojazdu,
    b) dostarczenia nowego akumulatora i jego wymiany, jeżeli akumulator nie nadaje się do dalszej eksploatacji; usługa nie obejmuje kosztu akumulatora;
17) wymiany żarówki w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu jej przepalenia, które nastąpiło w miejscu odległym powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); jeżeli w pojeździe wymiana żarówki możliwa jest jedynie w warsztacie, PZU zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu do najbliższego warsztatu mogącego wykonać usługę, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; usługa ta nie obejmuje kosztu żarówki i jej wymiany w warsztacie;
18) odholowania przyczepy o ładowności nie większej niż 2 tony ciągniętej przez pojazd, w przypadku gdy przyczepa jest sprawna a pojazd jest unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu zaistniałej w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub został skradziony w miejscu odległym powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby); holowanie odbywa się w wybrane przez ubezpieczonego miejsce, na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; PZU nie ponosi odpowiedzialności za przewożony w przyczepie ładunek;
19) przewozu ubezpieczonych, w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub w przypadku nagłego zachorowania kierowcy:
    a) do szpitala najbliższego od miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    b) do szpitala specjalistycznego, jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego tego wymaga,
    c) do szpitala znajdującego się bliżej miejsca zamieszkania lub do miejsca zamieszkania ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia na to pozwala;

    termin i sposób przewozu ubezpieczonego uzgadniany jest z lekarzem; PZU nie zapewnia przewozu ubezpieczonego w razie gdy uszkodzenie ciała lub nagłe zachorowanie mogą spowodować w krótkim czasie poważne pogorszenie się jego stanu zdrowia lub zagrażać jego życiu, jeżeli nie zostanie mu szybko udzielona odpowiednia pomoc medyczna;
20) przewozu i opieki nad dziećmi ubezpieczonego w wieku do lat 18 w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego lub nagłego zachorowania kierowcy; usługa ta realizowana jest na pisemny wniosek opiekuna prawnego dziecka; dzieci przewożone są według wyboru opiekuna prawnego: do miejsca zamieszkania, do docelowego miejsca podróży lub do innego opiekuna; koszty ponoszone są do czasu objęcia opieki nad dziećmi przez upoważnioną osobę bliską, jednak nie dłużej niż do 3 dni; jeżeli po upływie tego okresu nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi ubezpieczonego PZU podejmie działania w celu zorganizowania opieki przez rodzinę ubezpieczonego, a jeśli nie będzie to możliwe, to przez opiekę społeczną;
21) transportu zwierzęcia przewożonego pojazdem, w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego lub nagłego zachorowania kierowcy; usługa ta realizowana 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 przypadku zgonu zwierzęcia, PZU organizuje i pokrywa koszty utylizacji zwłok; usługa ta nie obejmuje kosztów pobytu w hotelu dla zwierząt, a także kosztów leczenia i lekarstw;
22) telefonicznych usług tłumacza przy załatwianiu formalności związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł za granicą RP; tłumaczenie realizowane jest przez konsultanta PZU; PZU zapewnia tłumaczenie z języka polskiego na angielski i odwrotnie;
23) przesyłki części zamiennych w celu naprawy pojazdu za granicą RP, będącej następstwem wypadku lub awarii pojazdu, które zaszły za granicą RP, jeżeli z jakichkolwiek powodów dana część zamienna nie jest dostępna w miejscu naprawy; usługa ta nie obejmuje kosztu części; PZU nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie tej usługi, jeżeli przerwano produkcję części lub brak jest możliwości sprowadzenia części od producenta lub z innego źródła, w którym części te są jeszcze dostępne;
24) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
    a) postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    b) telefonów pomocy drogowej,
    c) sieci warsztatów,
    d) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
    e) jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
    f) możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU 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;
25) konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (internistą, pediatrą, lekarzem rodzinnym) wymaganej przez kierowcę

pojazdu w związku z wypadkiem, jeśli kierowca pojazdu zgłosi potrzebę takiej konsultacji w ciągu 7 dni od dnia zajścia wypadku; konsultacja odbywa się z lekarzem wskazanym przez PZU, w godzinach pracy placówek medycznych współpracujących z PZU oraz zgodnie z harmonogramem pracy tych placówek; konsultacja jest jednorazowa i odbywa się w RP; konsultacja lekarska może się odbyć jako:
   a) konsultacja stacjonarna w placówce medycznej, która obejmuje: wywiad, badanie przedmiotowe, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia albo
   b) porada telemedyczna w formie konsultacji telefonicznej wykonywanej na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, która obejmuje: wywiad, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia;

   PZU nie zapewnia konsultacji lekarza posiadającego tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora; usługa nie obejmuje wydatków poniesionych na przejazd w celu odbycia konsultacji stacjonarnej ani wydatków poniesionych w celu odbycia porady telemedycznej;
26) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy OC tego samego pojazdu:
   a) naprawy na miejscu zdarzenia innego pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia innego pojazdu, jego naprawa na miejscu zdarzenia jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
   b) holowania innego pojazdu, jeżeli jego naprawa na miejscu zdarzenia, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu,
   c) parkowania innego pojazdu lub wynajmu pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu i kosztów wynajmu pojazdu zastępczego.

**KOMFORT**

**§ 33**

**1.** W wariancie Komfort, rodzaj i zakres przysługujących usług assistance zależy od zawarcia umowy OC lub umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu.
**2.** W wariancie Komfort, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów:
1) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy OC tego samego pojazdu:
   a) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
   b) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km; odległość holowania mierzona jest od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku polegającego na kolizji z innym pojazdem poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu z parkingu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie,
   c) naprawy na miejscu innego pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia innego pojazdu, jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
   d) holowania innego pojazdu, jeżeli jego naprawa na miejscu, o której mowa w lit. c, nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu,
   e) parkowania innego pojazdu lub wynajmu pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu i kosztów wynajmu pojazdu zastępczego,
   f) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
      – postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
      – telefonów pomocy drogowej,
      – sieci warsztatów,
      – możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
      – jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
      – możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU oraz organizacji tej pomocy,
   g) konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (internistą, pediatrą, lekarzem rodzinnym) wymaganej przez kierowcę pojazdu w związku z wypadkiem, jeśli kierowca pojazdu zgłosi potrzebę takiej konsultacji w ciągu 7 dni od dnia zajścia wypadku; konsultacja odbywa się z lekarzem wskazanym przez PZU, w godzinach pracy placówek medycznych współpracujących z PZU oraz zgodnie z harmonogramem pracy tych placówek; konsultacja jest jednorazowa i odbywa się w RP; konsultacja lekarska może się odbyć jako:
      – konsultacja stacjonarna w placówce medycznej, która obejmuje: wywiad, badanie przedmiotowe, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia albo
      – porada telemedyczna w formie konsultacji telefonicznej wykonywanej na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, która obejmuje: wywiad, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia;

      PZU nie zapewnia konsultacji lekarza posiadającego tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora; usługa nie obejmuje wydatków poniesionych na przejazd w celu odbycia konsultacji stacjonarnej ani wydatków poniesionych w celu odbycia porady telemedycznej;
2) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy AC tego samego pojazdu:
   a) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
   b) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli naprawa pojazdu na miejscu, o której mowa w lit. a nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez ubezpieczonego miejsca na odległość do 150 km; odległość holowania mierzona jest od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek zajścia wypadku lub awarii pojazdu poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu z parkingu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie,

c) złomowania pojazdu, którego dokonanie jest konieczne po wypadku, awarii pojazdu lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży; usługa ta jest realizowana na pisemny wniosek właściciela pojazdu i polega na holowaniu oraz złomowaniu pojazdu na najbliższym złomowisku,
d) wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku:
   – unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku – na czas naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż na okres do 3 dni, jeżeli w następstwie wypadku zostało wykonane złomowanie, o którym mowa w lit. c – do 3 dni,
   – kradzieży pojazdu, gdy nie został on odzyskany do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1 – do czasu odzyskania pojazdu po kradzieży nie dłużej jednak niż na okres do 3 dni;

   usługa ta realizowana jest jednorazowo (okresu wynajmu nie można dzielić na krótsze okresy) i obejmuje jednorazowe podstawienie pojazdu zastępczego będącego samochodem osobowym niezależnie od rodzaju pojazdu, którego dotyczy PWD; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi ubezpieczony; PZU zapewnia pojazd zastępczy klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy PWD, jednak nie wyższym niż D, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony; wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, w szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. g,
e) noclegu dla ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku gdy w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) nastąpiło unieruchomienie pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu lub nastąpiła kradzież pojazdu i gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są za czas od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby i nie obejmują wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. g,
f) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku lub awarii pojazdu; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU,
g) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do miejsca zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia w RP w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy jego naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1, a także w przypadku doznania uszkodzenia ciała, nagłego zachorowania lub śmierci kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU 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, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w lit. d lub lit. e,
h) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, awarią pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży,
i) zmiennika kierowcy (w tym dojazdu i powrotu zmiennika) w celu powrotu pasażerów pojazdem, którego dotyczy PWD, do miejsca zamieszkania, w przypadku doznania uszkodzenia ciała przez kierowcę lub jego śmierci; usługa ta nie obejmuje kosztów paliwa,
j) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz noclegu tej osoby w miejscu uzgodnionym z PZU, przez okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała lub jego nagłego zachorowania, albo pasażera hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała,
k) transportu zwłok lub prochów, w przypadku śmierci ubezpieczonego, do miejsca pochówku w RP, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu i kremacji,
l) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
   – postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
   – telefonów pomocy drogowej,
   – sieci warsztatów,
   – możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
   – jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
   – możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU oraz organizacji tej pomocy.
m) konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (internistą, pediatrą, lekarzem rodzinnym) wymaganej przez kierowcę pojazdu w związku z wypadkiem, jeśli kierowca pojazdu zgłosi potrzebę takiej konsultacji w ciągu 7 dni od dnia zajścia wypadku; konsultacja odbywa się z lekarzem wskazanym przez PZU, w godzinach pracy placówek medycznych współpracujących z PZU oraz zgodnie z harmonogramem pracy tych placówek; konsultacja jest jednorazowa i odbywa się w RP; konsultacja lekarska może się odbyć jako:
   – konsultacja stacjonarna w placówce medycznej, która obejmuje: wywiad, badanie przedmiotowe, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia albo
   – porada telemedyczna w formie konsultacji telefonicznej wykonywanej na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, która obejmuje: wywiad, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia;

   PZU nie zapewnia konsultacji lekarza posiadającego tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora; usługa nie obejmuje wydatków poniesionych na przejazd w celu odbycia konsultacji stacjonarnej ani wydatków poniesionych w celu odbycia porady telemedycznej.

**PZU GO**

**§ 34**

W wariancie PZU GO, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów:
1) zawiadomienia przez PZU Centrum Powiadamiania Ratunkowego – w przypadku, gdy ubezpieczony łącznie spełni poniższe warunki:
   a) prawidłowo zainstaluje czujnik wewnątrz pojazdu – według instrukcji znajdującej się w aplikacji mobilnej oraz na stronie pzu.pl/pzugo,
   b) aktywuje w telefonie znajdującym się w pojeździe aplikację mobilną, przy czym w przypadku zmiany telefonu lub numeru telefonu ponowna aktywacja może wymagać kontaktu z Infolinią PZU GO, której numer telefonu jest wskazany w instrukcji obsługi PZU GO oraz na stronie pzu.pl/pzugo,
   c) połączy aplikację mobilną z czujnikiem znajdującym się w pojeździe za pomocą Bluetooth,
   d) włączy w telefonie znajdującym się w pojeździe funkcję lokalizacji (GPS), Bluetooth oraz transfer danych, wyłączy funkcje

(np. tryb oszczędzający energię) ograniczające działanie lokalizacji GPS, Bluetooth lub internetu,
e) zapewni dla telefonu znajdującego się w pojeździe zasięg sieci internetowej, sieci operatora telekomunikacyjnego oraz sygnału GPS,
f) zapewni aktualność aplikacji oraz firmware urządzenia do najnowszej wersji dostępnej w sklepie Google Play lub App Store, przy czym aplikacja PZU GO poinformuje, gdy oprogramowanie urządzenia będzie wymagać aktualizacji

i aplikacja zasygnalizuje PZU wypadek ubezpieczeniowy, w wyniku którego mogło wystąpić uszkodzenie ciała ubezpieczonego; w takim przypadku PZU niezwłocznie skontaktuje się z ubezpieczonym w celu zawiadomienia Centrum Powiadamiania Ratunkowego lub ustalenia wymaganej pomocy; w razie braku kontaktu z ubezpieczonym (ubezpieczony nie odbiera telefonu) PZU zawiadamia Centrum Powiadamiania Ratunkowego;

2) przewozu ubezpieczonego – w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała, gdy nie było potrzeby zawiadomienia Centrum Powiadamiania Ratunkowego:
a) do szpitala najbliższego od miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego albo
b) do szpitala specjalistycznego, jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego tego wymaga, albo
c) do szpitala znajdującego się bliżej miejsca zamieszkania lub do miejsca zamieszkania ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia na to pozwala;

wybór szpitala oraz termin i sposób przewozu ubezpieczonego uzgadniany jest z lekarzem; PZU nie zapewnia przewozu ubezpieczonego, jeżeli uszkodzenie ciała może spowodować w krótkim czasie poważne pogorszenie się jego stanu zdrowia lub zagrażać jego życiu, jeżeli nie zostanie mu szybko udzielona odpowiednia pomoc medyczna;

3) umówienia jednej konsultacji lekarskiej we wskazanej przez PZU placówce medycznej w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała; ubezpieczony może skorzystać z tej usługi przez rok od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego; czas oczekiwania na konsultację lekarską wynosi maksymalnie: 2 dni robocze – w przypadku konsultacji lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej albo 5 dni roboczych – w przypadku konsultacji lekarzy pozostałych specjalizacji; ubezpieczonemu przysługuje prawo do określenia własnych preferencji dotyczących wskazania lokalizacji placówki medycznej, terminu konsultacji lekarskiej lub lekarza; w przypadku realizacji preferencji ubezpieczonego nie obowiązują powyższe terminy, a termin konsultacji lekarskiej ustalany jest z uwzględnieniem dostępności danego lekarza; PZU nie pokrywa kosztów wizyty lekarskiej;
4) umówienia jednej wizyty pielęgniarskiej w celu wykonania zabiegów pielęgniarskich w miejscu pobytu ubezpieczonego w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała; ubezpieczony może skorzystać z tej usługi przez rok od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego; PZU nie pokrywa kosztów wizyty pielęgniarskiej;
5) umówienia jednej wizyty u psychologa we wskazanej przez PZU placówce w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała; ubezpieczony może skorzystać z tej usługi przez rok od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego; czas oczekiwania na wizytę u psychologa wynosi maksymalnie 5 dni roboczych; ubezpieczonemu przysługuje prawo do określenia własnych preferencji dotyczących wskazania lokalizacji placówki medycznej, terminu wizyty lub psychologa; w przypadku realizacji preferencji ubezpieczonego nie obowiązuje powyższy termin, a termin wizyty u psychologa ustalany jest z uwzględnieniem dostępności danego psychologa; PZU nie pokrywa kosztów wizyty u psychologa;
6) dostarczenia zaleconych ubezpieczonemu pisemnie przez lekarza leków do miejsca pobytu ubezpieczonego, jeżeli ubezpieczony nie ma osoby, która mogłaby dostarczyć mu leki – w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała; ubezpieczony może skorzystać z tej usługi przez rok od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, nie więcej niż 6 razy. PZU nie pokrywa kosztu leków;
7) usług informacyjnych dla ubezpieczonego dotyczących:
a) godzin przyjęć, harmonogramu pracy placówek medycznych oraz zakresu terytorialnego realizowanych wizyt domowych,
b) godzin pracy oraz numerów telefonów aptek działających na terytorium RP,
c) leków.

**SUPER TRUCK**

**§ 35**

**1.** W wariancie Super Truck, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów:
1) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy; PZU pokrywa koszty naprawy na miejscu maksymalnie do kwoty 3 500 zł;
2) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, awarii pojazdu lub użycia niewłaściwego paliwa, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w pkt 1, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do najbliższego warsztatu, który podejmie się naprawy pojazdu, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania i maksymalnie do kwoty 13 000 zł, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zajścia wypadku poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie;
3) odblokowania pojazdu, tj. interwencji pomocy drogowej w celu umożliwienia dalszej jazdy pojazdu, który zostanie zablokowany na utwardzonej drodze publicznej: na stromym zboczu, na wąskim rondzie lub w ślepej ulicy i blokuje ruch; usługa realizowana jest pod warunkiem, że nie została przekroczona dopuszczalna ładowność pojazdu i pojazd jest sprawny technicznie, maksymalnie do kwoty 4 500 zł, przy czym w razie potrzeby holowania pojazdu, holowanie odbywa się nie dalej niż na odległość do 1 500 m;
4) dozoru ładunku w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli nie jest możliwa naprawa na miejscu lub holowanie pojazdu, albo trwa oczekiwanie na holowanie lub na przeładunek; PZU zapewnia dozór ładunku nie dłużej niż przez 3 doby licząc od dnia zajścia wypadku lub awarii pojazdu i maksymalnie do kwoty 650 zł;
5) złomowania pojazdu, którego dokonanie jest konieczne po wypadku, awarii pojazdu lub odnalezieniu pojazdu po kradzieży, maksymalnie do kwoty 2 100 zł; usługa ta jest realizowana na pisemny wniosek właściciela pojazdu i polega na holowaniu oraz złomowaniu pojazdu na najbliższym złomowisku w państwie, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży; jeżeli prawo państwa, w którym zaszedł wypadek, miała miejsce awaria pojazdu lub odnaleziono pojazd po kradzieży, nie zezwala na złomowanie pojazdu, holowanie pojazdu w celu jego złomowania na najbliższym złomowisku w innym państwie odbywa się na zasadach określonych w pkt 2;
6) noclegu dla ubezpieczonych - w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu - oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku gdy w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) nastąpiło unieruchomienie pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, awarii ogumienia lub nastąpiła kradzież pojazdu i gdy naprawa pojazdu lub naprawa ogumienia nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku, awarii pojazdu lub awarii ogumienia, lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są za czas od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby i nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 8;
7) przewozu ubezpieczonych - w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu - do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku, awarii pojazdu, awarii ogumienia lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej,

a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU; w przypadku przewozu ubezpieczonych do warsztatu znajdującego się w innym państwie niż to, w którym zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, uważa się, że wykonana została usługa przewozu ubezpieczonych, o której mowa w pkt 8;

8) przewozu ubezpieczonych - w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu - do miejsca zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, awarii pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub kradzieży pojazdu, gdy jego naprawa nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub awarii pojazdu lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1, a także w przypadku doznania uszkodzenia ciała, nagłego zachorowania lub śmierci kierowcy; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu, uszkodzenie ciała, nagłe zachorowanie lub śmierć kierowcy miało miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej; PZU organizuje przewóz ubezpieczonych do miejsca ich zamieszkania w RP lub do innego miejsca przeznaczenia, jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania w RP; jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz organizowany jest w jedno, wskazane przez ubezpieczonych miejsce; usługa ta nie podlega łączeniu z usługą, o której mowa w pkt 6;
9) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, awarią pojazdu, która zaszła w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a pojazd naprawiany jest za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
10) podróży zmiennika kierowcy wskazanego przez właściciela lub użytkownika pojazdu, gdy kierowca doznał uszkodzenia ciała lub zmarł, a w okresie co najmniej 36 godzin od chwili zajścia wypadku ubezpieczeniowego żaden inny ubezpieczony nie może prowadzić pojazdu;
11) jednorazowego przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz noclegu tej osoby w miejscu uzgodnionym z PZU, przez okres do 3 dni, w celu odwiedzin w szpitalu kierowcy hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała lub jego nagłego zachorowania albo pasażera hospitalizowanego wskutek doznania przez niego uszkodzenia ciała; jeśli przejazd pojazdem mechanicznym lub koleją miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a hospitalizacja ubezpieczonego ma miejsce za granicą RP, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
12) transportu zwłok lub prochów, w przypadku śmierci ubezpieczonego, do miejsca pochówku w RP, z wyłączeniem kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu i kremacji;
13) dowozu paliwa w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu wyczerpania paliwa, które nastąpi w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), z wyłączeniem kosztów samego paliwa; PZU dostarcza paliwo w ilości niezbędnej do dojazdu do najbliższej stacji paliw;
14) otwarcia pojazdu w przypadku zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu; jeżeli otwarcie pojazdu nie jest możliwe w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego:
    a) przesyłki zapasowego kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu albo przejazdu ubezpieczonego po ten kluczyk lub sterownik, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
    b) przesyłki zapasowego kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;
15) w przypadku zniszczenia, kradzieży, zagubienia lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub sterowników służących do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu:
    a) przesyłki zapasowego kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu albo przejazdu ubezpieczonego po ten kluczyk lub sterownik, odpowiednim środkiem transportu uzgodnionym z PZU, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w RP,
    b) przesyłki zapasowego kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu, jeżeli wypadek ubezpieczeniowy zaszedł za granicą RP;
16) wymiany koła w przypadku awarii ogumienia; jeżeli naprawa lub wymiana koła w miejscu zajścia tego wypadku ubezpieczeniowego nie jest możliwa, holowania pojazdu w celu naprawy ogumienia do najbliższego warsztatu albo do innego miejsca wybranego przez ubezpieczonego, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km, mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu i maksymalnie do kwoty 13 000 zł, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; usługa ta nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do wymiany koła, ani kosztów naprawy ogumienia;
17) w przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek rozładowania się akumulatora rozruchowego w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby):
    a) uruchomienia silnika pojazdu, jeżeli rozładowanie akumulatora nie wynika z jego zużycia eksploatacyjnego i możliwe jest jego doładowanie i dalsze użytkowanie bez konieczności ponownego doładowywania ze źródła pochodzącego z zewnątrz pojazdu,
    b) dostarczenia nowego akumulatora i jego wymiany, jeżeli akumulator nie nadaje się do dalszej eksploatacji; usługa nie obejmuje kosztu akumulatora;
18) przewozu ubezpieczonych, w przypadku doznania przez ubezpieczonego uszkodzenia ciała lub w przypadku nagłego zachorowania kierowcy:
    a) do szpitala najbliższego od miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    b) do szpitala specjalistycznego, jeżeli stan zdrowia ubezpieczonego tego wymaga,
    c) do szpitala znajdującego się bliżej miejsca zamieszkania lub do miejsca zamieszkania ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia na to pozwala;

    termin i sposób przewozu ubezpieczonego uzgadniany jest z lekarzem; PZU nie zapewnia przewozu ubezpieczonego w razie gdy uszkodzenie ciała lub nagłe zachorowanie mogą spowodować w krótkim czasie poważne pogorszenie się jego stanu zdrowia lub zagrażać jego życiu, jeżeli nie zostanie mu szybko udzielona odpowiednia pomoc medyczna;
19) telefonicznych usług tłumacza przy załatwianiu formalności związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł za granicą RP; tłumaczenie realizowane jest przez konsultanta PZU; PZU zapewnia tłumaczenie z języka polskiego na angielski i odwrotnie;
20) przesyłki części zamiennych w celu naprawy pojazdu za granicą RP, będącej następstwem wypadku lub awarii pojazdu, które zaszły za granicą RP, jeżeli z jakichkolwiek powodów dana część zamienna nie jest dostępna w miejscu naprawy; usługa ta nie obejmuje kosztu części; PZU nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie tej usługi, jeżeli przerwano produkcję części lub brak jest możliwości sprowadzenia części od producenta lub z innego źródła, w którym części te są jeszcze dostępne;
21) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
    a) postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
    b) telefonów pomocy drogowej,
    c) sieci warsztatów,
    d) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
    e) jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
    f) możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU 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;
22) konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (internistą, pediatrą, lekarzem rodzinnym) wymaganej przez kierowcę pojazdu w związku z wypadkiem, jeśli kierowca pojazdu zgłosi potrzebę takiej konsultacji w ciągu 7 dni od dnia zajścia wypadku; konsultacja odbywa się z lekarzem wskazanym przez PZU, w godzinach pracy placówek medycznych

współpracujących z PZU oraz zgodnie z harmonogramem pracy tych placówek; konsultacja jest jednorazowa i odbywa się w RP; konsultacja lekarska może się odbyć jako:
   a) konsultacja stacjonarna w placówce medycznej, która obejmuje: wywiad, badanie przedmiotowe, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia albo
   b) porada telemedyczna w formie konsultacji telefonicznej wykonywanej na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, która obejmuje: wywiad, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia;

   PZU nie zapewnia konsultacji lekarza posiadającego tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora; usługa nie obejmuje wydatków poniesionych na przejazd w celu odbycia konsultacji stacjonarnej ani wydatków poniesionych w celu odbycia porady telemedycznej;
23) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy OC tego samego pojazdu:
   a) naprawy na miejscu zdarzenia innego pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia innego pojazdu, jego naprawa na miejscu zdarzenia jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,
   b) holowania innego pojazdu, jeżeli jego naprawa na miejscu zdarzenia, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu,
   c) parkowania innego pojazdu lub wynajmu pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu i kosztów wynajmu pojazdu zastępczego.

**2.** W wariancie Super Truck, PZU zapewnia organizację:
1) przeładunku w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku lub awarii pojazdu, jeżeli nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu, ani holowanie pojazdu wraz z ładunkiem, PZU organizuje przeładunek towaru na inny środek transportu; koszt przeładunku pokrywa ubezpieczony; PZU nie odpowiada za szkody w towarze wynikłe w trakcie jego przeładunku;
2) wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku lub awarii pojazdu, oraz w przypadku kradzieży pojazdu, gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa do wykonania w ciągu 12 godzin albo gdy pojazd nie został odzyskany po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia organizację pojazdu zastępczego klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, którego dotyczy PWD, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony; PZU nie zapewnia organizacji pojazdu zastępczego przystosowanego do przewozu towarów niebezpiecznych (ADR); koszt wynajmu pojazdu zastępczego pokrywa ubezpieczony.

**KOMFORT TRUCK**

**§ 36**

W wariancie Komfort Truck, PZU zapewnia organizację i pokrycie kosztów:
1) naprawy na miejscu w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek wypadku, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy; PZU pokrywa koszty naprawy na miejscu maksymalnie do kwoty 1 700 zł;
2) holowania pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku, jeżeli naprawa na miejscu, o której mowa w pkt 1, nie jest możliwa; holowanie odbywa się jednorazowo do najbliższego warsztatu, który podejmie się naprawy pojazdu, jednak nie dalej niż na odległość do 150 km mierzoną od miejsca zatrzymania pojazdu do docelowego miejsca holowania i maksymalnie do kwoty 4 300 zł, przy czym koszty przepraw promowych ponoszone są przez ubezpieczonego; w przypadku zajścia wypadku poza godzinami pracy warsztatu (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy), PZU organizuje i pokrywa także koszty parkowania pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do warsztatu, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni oraz holowania pojazdu do warsztatu; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie;
3) noclegu dla ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – oraz przewozu do miejsca noclegu, w przypadku gdy w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) nastąpiło unieruchomienie pojazdu wskutek wypadku lub nastąpiła kradzież pojazdu i gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zajścia tego wypadku lub gdy nie odzyskano pojazdu po kradzieży do chwili zawiadomienia PZU, o którym mowa w § 92 ust. 1 pkt 1; PZU zapewnia nocleg w hotelu dwu lub trzygwiazdkowym, wskazanym przez PZU; koszty pobytu pokrywane są za czas od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego do momentu naprawienia lub odzyskania pojazdu po kradzieży, nie dłużej jednak niż za 3 doby i nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że koszty wyżywienia są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych;
4) przewozu ubezpieczonych – w ilości nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu – do warsztatu, do którego holowany jest pojazd unieruchomiony wskutek wypadku; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej, a w przypadku braku miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU;
5) przejazdu jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU po odbiór pojazdu naprawionego w związku z wypadkiem, który zaszedł w odległości powyżej 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) lub po odbiór pojazdu odzyskanego po kradzieży;
6) usług informacyjnych dla ubezpieczonych dotyczących:
   a) postępowania w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
   b) telefonów pomocy drogowej,
   c) sieci warsztatów,
   d) jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej z wypadkiem ubezpieczeniowym osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
   e) możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU oraz organizacji tej pomocy;
7) konsultacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (internistą, pediatrą, lekarzem rodzinnym) wymaganej przez kierowcę pojazdu w związku z wypadkiem, jeśli kierowca pojazdu zgłosi potrzebę takiej konsultacji w ciągu 7 dni od dnia zajścia wypadku; konsultacja odbywa się z lekarzem wskazanym przez PZU, w godzinach pracy placówek medycznych współpracujących z PZU oraz zgodnie z harmonogramem pracy tych placówek; konsultacja jest jednorazowa i odbywa się w RP; konsultacja lekarska może się odbyć jako:
   a) konsultacja stacjonarna w placówce medycznej, która obejmuje: wywiad, badanie przedmiotowe, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia albo
   b) porada telemedyczna w formie konsultacji telefonicznej wykonywanej na odległość przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, która obejmuje: wywiad, diagnozę, skierowanie na badania dodatkowe i konsultację w celu postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej lub monitorowania leczenia, zalecenia;

   PZU nie zapewnia konsultacji lekarza posiadającego tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora; usługa nie obejmuje wydatków poniesionych na przejazd w celu odbycia konsultacji stacjonarnej ani wydatków poniesionych w celu odbycia porady telemedycznej;
8) jeżeli wypadek ubezpieczeniowy nastąpi w okresie ubezpieczenia umowy OC tego samego pojazdu:
   a) naprawy na miejscu zdarzenia innego pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę

unieruchomienia innego pojazdu, jego naprawa na miejscu zdarzenia jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy,

b) holowania innego pojazdu, jeżeli jego naprawa na miejscu zdarzenia, o której mowa w lit. a, nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu,

c) parkowania innego pojazdu lub wynajmu pojazdu zastępczego dla kierowcy innego pojazdu; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu i kosztów wynajmu pojazdu zastępczego.

## ROZSZERZENIA ZAKRESU UBEZPIECZENIA

### § 37

**1.** Za opłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej umowa PWD w wariancie Super:

1) może obejmować szkody, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3;
2) może zostać zawarta bez stosowania warunku zajścia wypadku ubezpieczeniowego w odległości powyżej 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby), dla usług assistance, o których mowa w § 32 pkt 4, 7, 8, 12, 16–18;
3) z zastrzeżeniem ust. 2, może zostać zawarta z zakresem ochrony rozszerzonym:
   a) w przypadku samochodów osobowych o liczbie miejsc do 7, określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu:
      – o zniesienie limitu holowania, o którym mowa w § 32 pkt 2, na terytorium RP, w związku z wypadkiem lub awarią pojazdu, które zaszły na terytorium RP,
      – o zwiększenie limitu holowania, o którym mowa w § 32 pkt 2, na terytorium innych niż RP państw Europy (z wyłączeniem Mołdawii i Rosji), a także na terytorium Algierii, Maroka, Izraela i Tunezji, ze 150 km na 1200 km, w związku z wypadkiem lub awarią pojazdu, które zaszły na terytorium tych państw lub na terytorium RP,
   b) w przypadku samochodów osobowych o liczbie miejsc powyżej 7, określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu oraz samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony:
      – o zniesienie limitu holowania, o którym mowa w § 32 pkt 2, na terytorium RP, w związku z wypadkiem lub awarią pojazdu, które zaszły na terytorium RP,
      – o zwiększenie limitu holowania, o którym mowa w § 32 pkt 2, na terytorium innych niż RP państw Europy (z wyłączeniem Mołdawii i Rosji), a także na terytorium Algierii, Maroka, Izraela i Tunezji, ze 150 km na 1200 km, w związku z wypadkiem, który zaszedł na terytorium tych państw lub na terytorium RP.

**2.** Ochrona ubezpieczeniowa ze zwiększonym limitem holowania, o której mowa w ust. 1 pkt 3, rozpoczyna się z upływem 7 dni od dnia zawarcia umowy PWD albo z upływem 7 dni od dnia zmiany warunków zawartej umowy PWD polegającej na rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, lub rozszerzeniu zakresu terytorialnego, o którym mowa w § 6 ust. 2 pkt 1 lit. b; warunku tego nie stosuje się w przypadku wznowienia umowy PWD albo umowy PWD dotyczącej pojazdu fabrycznie nowego, zawartej najpóźniej w dniu jego zakupu.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 38

**1.** PWD nie są objęte wypadki ubezpieczeniowe:

1) o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2–7, 9, 10 i 18;
2) powstałe w wyniku szkód eksploatacyjnych;
3) powstałe wskutek samobójstwa ubezpieczonego albo próby samobójstwa;
4) powstałe wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia pojazdu przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta pojazdu;
5) będące wynikiem kolejnej awarii pojazdu powstałej po organizacji przez PZU jakiejkolwiek usługi assistance dotyczącej poprzedniej awarii pojazdu, jeśli nie dokonano naprawy pojazdu po poprzedniej awarii pojazdu.

**2.** Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte osoby przewożone za opłatą, z wyjątkiem usługi assistance określonej w § 32 pkt 19 oraz w § 34 pkt 2.

**3.** Usługi assistance wymienione w § 32 i § 33 nie dotyczą sprzętu sportowego, turystycznego lub innego rodzaju ładunku przewożonego pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez pojazd.

**4.** Usługi assistance, o których mowa w § 32 pkt 4–6, 12–14, 16 oraz w § 33 ust. 2 pkt 2 lit. d–f, nie dotyczą przyczep kempingowych i przyczep o ładowności do 2 ton.

**5.** Usługi assistance, o których mowa w § 32 pkt 4 oraz w § 33 ust. 2 pkt 2 lit. d, nie dotyczą motocykli i motorowerów.

**6.** W wariancie Komfort Truck i Super Truck, PZU nie zorganizuje i nie pokryje kosztów usług assistance, o których mowa w § 35 ust. 1 pkt 1, 2, 4 i § 36 pkt 1 i 2, jeżeli pojazdem przewożony jest towar niebezpieczny (ADR).

**7.** Jeżeli nie umówiono się inaczej, umową PWD nie są objęte szkody, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3.

**8.** W wariancie PZU GO, PZU nie zorganizuje i nie pokryje kosztów usługi assistance, o której mowa w § 34 pkt 1, jeśli:

1) ubezpieczony nie spełnił któregokolwiek z poniższych warunków:
   a) nie zainstalował czujnika wewnątrz pojazdu lub zainstalował go niezgodnie z instrukcją instalacji PZU GO,
   b) nie aktywował w telefonie znajdującym się w pojeździe aplikacji mobilnej,
   c) nie połączył aplikacji mobilnej z czujnikiem znajdującym się w pojeździe za pomocą Bluetooth,
   d) nie włączył w telefonie znajdującym się w pojeździe funkcji lokalizacji (GPS), Bluetooth oraz transferu danych,
   e) nie zapewnił dla telefonu znajdującego się w pojeździe zasięgu sieci internetowej, sieci operatora telekomunikacyjnego oraz sygnału GPS,
   f) nie wyłączył funkcji ograniczających działanie lokalizacji GPS, Bluetooth lub internetu (np. trybu oszczędzającego energię);
2) bateria w czujniku lub telefonie z aplikacją, znajdujących się w pojeździe, została wyczerpana lub rozładowana;
3) telefon z aplikacją lub czujnik, znajdujące się w pojeździe, są niesprawne lub zostały uszkodzone;
4) nie jest aktywny numer telefonu z aplikacją znajdującego się w pojeździe;
5) wypadek ubezpieczeniowy wystąpi w czasie prac serwisowych, o których PZU poinformował z wyprzedzeniem 1 dnia poprzez powiadomienia z aplikacji;
6) wypadek ubezpieczeniowy wystąpi w czasie awarii systemu teleinformatycznego niezależnej od PZU.

**9.** PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance poniesione bez uprzedniej zgody PZU, chyba że:

1) powiadomienie PZU w sposób określony w § 92 ust. 1 pkt 1 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu, lub
2) wypadek ubezpieczeniowy miał miejsce na autostradzie, a ubezpieczonemu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.

**10.** W przypadku, gdy do realizacji naprawy na miejscu, holowania pojazdu, złomowania pojazdu, wymiany koła, wymiany żarówki, uruchomienia silnika pojazdu lub dostarczenia i wymiany nowego akumulatora, nie dojdzie z powodu nieudostępnienia przez ubezpieczonego unieruchomionego pojazdu w terminie i miejscu ustalonym z PZU, dalsze usługi assistance nie przysługują, chyba że nieudostępnienie pojazdu nastąpiło z przyczyn, za które ubezpieczony nie ponosi odpowiedzialności.

**11.** W PWD stosuje się postanowienia § 12 ust. 4.

## LIMITY KWOTOWE ŚWIADCZEŃ

### § 39

**1.** Limity świadczeń dla poszczególnych usług assistance wymienionych w § 32–36 stanowią górną granicę odpowiedzialności PZU i ustalone są na jeden wypadek ubezpieczeniowy. W przypadku braku ustalenia limitu, PZU odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance.

**2.** Jeżeli limit na daną usługę wyrażony jest w złotych polskich, a koszty w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym zostały poniesione w walucie obcej, PZU zwraca je do równowartości tego limitu w innej walucie.

3. Jeżeli limit przewidziany dla usługi assistance nie wystarcza na pokrycie przez PZU całości kosztów tej usługi i ubezpieczony zrezygnuje z tej usługi w trakcie jej realizacji, a następnie w dalszej części podejmie się jej organizacji samodzielnie, PZU zwróci ubezpieczonemu koszty tej usługi w granicach ustalonego limitu, lecz pomniejszone o koszty już poniesione przez PZU.

**SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

**§ 40**

W PWD składka ubezpieczeniowa zależy od:
1) wariantu ubezpieczenia;
2) rozszerzenia zakresu ubezpieczenia, o którym mowa w § 37, oraz zakresu terytorialnego ubezpieczenia;
3) rodzaju, marki i modelu pojazdu, rodzaju zamontowanego w pojeździe zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, miejsca postoju pojazdu w nocy oraz pozostałych danych techniczno-eksploatacyjnych pojazdu;
4) miejsca zamieszkania lub siedziby (strefy regionalnej), wieku właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu;
5) okresu ubezpieczenia;
6) sposobu używania pojazdu, charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową), ilości posiadanych pojazdów;
7) tego czy ubezpieczony lub użytkownik pojazdu jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą lub posiada gospodarstwo rolne albo osobą prawną, albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną;
8) zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU;
9) wznowienia umowy PWD danego pojazdu;
10) przebiegu ubezpieczenia AC i OC;
11) sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej;
12) indywidualnej oceny ryzyka.

**ROZDZIAŁ V**

**UBEZPIECZENIE PZU AUTO SZYBA**

**ZAKRES UBEZPIECZENIA**

**§ 41**

1. Zakresem PAS objęta jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance, o których mowa w ust. 2, w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia.
2. Zakresem PAS objęta jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance polegających na naprawie lub wymianie szyby szklanej: czołowej, bocznej lub tylnej, o ile nie stanowi ona integralnej części dachu pojazdu, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeżeli nie umówiono się inaczej, w PAS zastosowanie ma udział własny w wysokości 30% kosztów usług assistance, o których mowa w ust. 2, dla szkody powstałej wskutek drugiego i każdego następnego wypadku ubezpieczeniowego, który zaszedł w okresie ubezpieczenia.

**KOSZTY DODATKOWE**

**§ 42**

PZU zobowiązany jest zwrócić w granicach sumy ubezpieczenia koszty:
1) wynikłe z zastosowania, w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, środków podjętych w celu ratowania szyb pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
2) wymaganego przepisami prawa dodatkowego badania technicznego pojazdu po jego naprawie.

**WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

**§ 43**

1. PAS nie są objęte wypadki ubezpieczeniowe:
   1) o których mowa w § 12 ust.1 pkt 2–7, 9, 10 i 18;
   2) powstałe w wyniku szkód eksploatacyjnych;
   3) powstałe w trakcie wykonywania naprawy pojazdu;
   4) powstałe w wyniku wad fabrycznych szyb polegających na wadliwości surowca lub defektach produkcyjnych.
2. Jeżeli nie umówiono się inaczej, umową PAS nie są objęte szkody, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3.
3. Ponadto PAS nie obejmuje:
   1) uszkodzenia lub zniszczenia innych niż szyba czołowa, tylna nie stanowiąca integralnej części dachu pojazdu lub szyba boczna, szklanych elementów pojazdu: szyberdachu, szkła reflektora, lusterka, dachu szklanego;
   2) uszkodzenia lub zniszczenia nalepki kontrolnej;
   3) uszkodzenia lub zniszczenia elementu na stałe związanego z szybą: uszczelki, listwy, uchwytu, ogrzewania, chyba że jego uszkodzenie lub zniszczenie powstało jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby lub gdy jego wymiana wynika z technologii naprawy lub wymiany szyby;
   4) uszkodzenia lub zniszczenia elementów związanych na stałe z szybą (np. folie antywłamaniowe lub przyciemniające, instalacja alarmowa, czujnik deszczu) zamontowanych poza procesem fabrycznego montażu pojazdu;
   5) kalibracji kamery ani kalibracji elementów zaawansowanego systemu wspomagania kierowcy (ADAS).
4. PZU nie zwraca kosztów usług assistance poniesionych przez ubezpieczonego na terytorium RP, w przypadku gdy usługi te nie zostały zorganizowane przez PZU, z zastrzeżeniem § 46 ust. 4.
5. W PAS stosuje się postanowienia § 12 ust. 4.

**SUMA UBEZPIECZENIA**

**§ 44**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, suma ubezpieczenia określana jest przez PZU w uzgodnieniu z ubezpieczającym, przy czym nie może być wyższa niż 10 000 zł.
2. Minimalna suma ubezpieczenia dla usług assistance związanych z poszczególnymi rodzajami pojazdów wynosi:
   1) w przypadku samochodów osobowych, ciężarowych w nadwoziu osobowego (bez względu na ładowność) lub innych samochodów ciężarowych o ładowności do 750 kg – 2 000 zł;
   2) w przypadku samochodów ciężarowych o ładowności powyżej 750 kg i dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony – 3 000 zł;
   3) w przypadku samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony – 8 000 zł;
   4) w przypadku autobusów – 10 000 zł.
3. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każdą kwotę wypłaconą przez PZU na pokrycie kosztów usług assistance oraz o koszty ekspertyzy w celu określenia rodzaju szyby podlegającej wymianie.

**SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

**§ 45**

W PAS składka ubezpieczeniowa zależy od:
1) sumy ubezpieczenia;
2) rodzaju, marki i modelu pojazdu, rodzaju zamontowanego w pojeździe zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, miejsca postoju pojazdu w nocy oraz pozostałych danych techniczno-eksploatacyjnych pojazdu;
3) miejsca zamieszkania lub siedziby (strefy regionalnej), wieku właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu;
4) okresu ubezpieczenia;
5) sposobu używania pojazdu, charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową), ilości posiadanych pojazdów;
6) tego czy ubezpieczony lub użytkownik pojazdu jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą lub posiada gospodarstwo rolne albo osobą prawną, albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną;
7) zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU;
8) wznowienia umowy PAS danego pojazdu;
9) przebiegu ubezpieczenia AC i OC;
10) sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej;
11) indywidualnej oceny ryzyka.

**USTALENIE KOSZTÓW USŁUG ASSISTANCE**

**§ 46**

1. Objęta PAS usługa assistance przysługuje, jeżeli istnieje techniczna możliwość naprawy albo wymiany uszkodzonej szyby w pojeździe, przy czym do wymiany stosuje się szybę będącą częścią alternatywną.
2. Jeżeli koszt wymiany lub naprawy szyby przekracza sumę ubezpieczenia oraz w przypadku zastosowania udziału własnego, o którym mowa w § 41 ust. 3, warunkiem rozpoczęcia wykonywania usługi jest pokrycie przez ubezpieczonego różnicy między rzeczywistymi kosztami tej usługi a kwotą, do której PZU ponosi odpowiedzialność.
3. Jeżeli kwota, do której PZU ponosi odpowiedzialność nie wystarcza na pokrycie przez PZU w całości kosztów wymiany lub naprawy szyby w pojeździe, a ubezpieczony nie wyraża zgody na pokrycie różnicy, o której mowa w ust. 2, wówczas PZU wypłaca ubezpieczonemu odszkodowanie w kwocie, do której PZU ponosi odpowiedzialność.
4. W przypadku gdy:
   1) PZU nie zapewni naprawy lub wymiany szyby w pojeździe w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia w PZU zajścia wypadku ubezpieczeniowego i pozostawienia pojazdu w warsztacie w celu wykonania usługi lub
   2) powiadomienie PZU w sposób określony w § 93 pkt 1 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu, lub
   3) PZU nie zapewni wymiany szyby z powodu niedostępności szyby będącej częścią alternatywną,

   ubezpieczony może zlecić wykonanie usługi we własnym zakresie, a PZU zwraca ubezpieczonemu poniesione koszty naprawy lub wymiany szyby.
5. Zwrot kosztów naprawy lub wymiany szyby poniesionych przez ubezpieczonego, następuje na podstawie rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 41 ust. 3.

**ROZDZIAŁ VI**

**UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW**

**ZAKRES UBEZPIECZENIA**

**§ 47**

1. Zakresem NNW objęte są następstwa wypadków ubezpieczeniowych w postaci uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub śmierci ubezpieczonego, a w przypadkach określonych w § 3 pkt 90 lit. e i lit. f, wyłącznie powyższe następstwa powstałe u kierowcy, z zastrzeżeniem § 49.
2. Zakresem NNW objęte są następstwa wypadków ubezpieczeniowych określone w ust. 1, gdy wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w okresie ubezpieczenia.

**RODZAJE I WYSOKOŚĆ ŚWIADCZEŃ**

**§ 48**

1. NNW obejmuje następujące świadczenia:
   1) świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu będącego następstwem wypadku ubezpieczeniowego, przy czym jeżeli ubezpieczony doznał 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu PZU wypłaca świadczenie w pełnej wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, a jeżeli ubezpieczony doznał mniej niż 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu, PZU wypłaca świadczenie w wysokości stanowiącej taki procent sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, w jakim ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu;
   2) świadczenie z tytułu śmierci będącej następstwem wypadku ubezpieczeniowego – w wysokości 100% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW;
   3) świadczenie za leczenie uciążliwe związane z wypadkiem ubezpieczeniowym, o ile nie stwierdzono trwałego uszczerbku na zdrowiu – w wysokości 1% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, nie więcej jednak niż 1 000 zł;
   4) zasiłek dzienny – w wysokości jednego promila sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW za każdy dzień oraz nie dłużej niż przez 60 dni, płatny w przypadku hospitalizacji ubezpieczonego – od pierwszego dnia lub w przypadku leczenia ambulatoryjnego – od 7 dnia po dniu zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
   5) zwrot kosztów nabycia przedmiotów ortopedycznych i środków pomocniczych – do wysokości 10% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, nie więcej jednak niż 10 000 zł;
   6) zwrot kosztów przeszkolenia zawodowego osób niepełnosprawnych – do wysokości 10% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, nie więcej jednak niż 10 000 zł;
   7) zwrot kosztów leczenia, w tym rehabilitacji – do wysokości 10% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, nie więcej jednak niż 5 000 zł;
   8) zwrot kosztów transportu zwłok, tj. kosztów organizacji i transportu zwłok, kosztów usług zakładów pogrzebowych polegających na przygotowaniu zwłok do transportu, kremacji, kosztów zakupu trumny lub urny – do wysokości 50% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW, nie więcej jednak niż 15 000 zł.
2. Jeżeli w następstwie wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczony był leczony i leczenie to było leczeniem uciążliwym, a nie stwierdzono trwałego uszczerbku na zdrowiu, PZU wypłaca świadczenie za leczenie uciążliwe na podstawie dokumentacji medycznej przedłożonej przez ubezpieczonego. Ubezpieczonemu przysługuje tylko jedno świadczenie za leczenie uciążliwe z tytułu zajścia jednego wypadku ubezpieczeniowego.
3. Zasiłek dzienny przysługuje tylko osobom pracującym zarobkowo oraz wyłącznie w przypadku zawarcia umowy NNW na okres 12 miesięcy. W przypadku zajścia w jednym okresie ubezpieczenia więcej niż jednego wypadku ubezpieczeniowego wypłata zasiłku nie może przekroczyć łącznie 60 dni. Zasiłek dzienny przysługuje za okres czasowej niezdolności do pracy i wypłacany jest na podstawie zaświadczenia lekarskiego o czasowej niezdolności do pracy wystawionego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, kiedy ubezpieczony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa nie może otrzymać zaświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zasiłek dzienny wypłacany jest na podstawie zaświadczenia od lekarza prowadzącego oraz dokumentacji medycznej. Jeżeli na powstałą niezdolność do pracy ma również wpływ istniejący przed zajściem wypadku ubezpieczeniowego stan chorobowy lub niepełnosprawność, zasiłek dzienny wypłacany jest za przypuszczalny okres niezdolności do pracy, jaki mógłby być wyłącznie następstwem wypadku ubezpieczeniowego. Ubezpieczony traci prawo do zasiłku dziennego, jeżeli w okresie, za który przysługiwał mu zasiłek dzienny, wykonywał pracę zarobkową.
4. Koszty, o których mowa w ust. 1 pkt 5–8, podlegają zwrotowi, jeżeli powstały w następstwie zajścia wypadku ubezpieczeniowego. Ponadto koszty leczenia, w tym rehabilitacji, o których mowa w ust. 1 pkt 7, podlegają zwrotowi, jeżeli były niezbędne z medycznego punktu widzenia.
5. Zwrot kosztów, o których mowa w ust. 1 pkt 5–8, następuje na podstawie rachunków i dowodów ich zapłaty do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości limitu określonego dla tych kosztów, przy czym jeżeli koszty te zostały poniesione w walucie obcej stosuje się postanowienia § 99 ust. 2.

**WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

**§ 49**

1. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są następstwa wypadków ubezpieczeniowych, jeżeli te wypadki zaszły:
   1) w odniesieniu do kierowcy podczas kierowania przez niego pojazdem:
      a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub 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,
      b) jeżeli nie posiadał uprawnień do kierowania pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego,
      c) 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;

2) w odniesieniu do pasażera:
   a) będącego w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub 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,
   b) który świadomie podjął jazdę z kierowcą prowadzącym pojazd w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub 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;
3) w odniesieniu do kierowcy lub pasażera:
   a) wskutek umyślności lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub uposażonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności,
   b) w wyniku zatrucia spowodowanego spożywaniem alkoholu lub środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
   c) w związku z popełnieniem albo usiłowaniem popełnienia samobójstwa przez ubezpieczonego lub w związku z użyciem pojazdu w celu popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa,
   d) w wyniku udziału w bójkach, z wyjątkiem działania w obronie koniecznej,
   e) wskutek działań wojennych lub wskutek udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, sabotażu,
   f) wskutek udziału w aktach terroryzmu,
   g) w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów,
   h) podczas jazd wyścigowych lub konkursowych lub treningów do tych jazd.

**2.** Odpowiedzialność PZU jest wyłączona za następstwa chorób lub stanów chorobowych nawet takich, które występują nagle lub zostały ujawnione dopiero w następstwie zajścia wypadku ubezpieczeniowego. Jeżeli choroba lub stan chorobowy miał wpływ na zajście wypadku ubezpieczeniowego, tj. przyczyną wypadku ubezpieczeniowego jest zarówno choroba lub stan chorobowy, jak i przyczyna zewnętrzna, odpowiedzialność PZU obejmuje uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, który jest następstwem działania przyczyny zewnętrznej, chyba że nie można ustalić, jakie uszkodzenia ciała lub czy rozstrój zdrowia są wyłącznie następstwem działania przyczyny zewnętrznej; w takim przypadku przyjmuje się, że uszkodzenia ciała lub rozstrój zdrowia są następstwem działania przyczyny zewnętrznej.

**3.** Jeżeli nie umówiono się inaczej, z odpowiedzialności PZU wyłączone są następstwa wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu w celach, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3.

**4.** Odpowiedzialność PZU nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne oraz szkód polegających na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu rzeczy.

**5.** W NNW stosuje się postanowienia § 12 ust. 4.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 50

Suma ubezpieczenia jest określana przez PZU w uzgodnieniu z ubezpieczającym i stanowi wielokrotność 1 000 zł, przy czym suma ubezpieczenia nie może być niższa niż 5 000 zł oraz wyższa niż 100 000 zł w stosunku do jednego ubezpieczonego.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 51

W NNW składka ubezpieczeniowa zależy od:
1) sumy ubezpieczenia;
2) rodzaju, marki i modelu pojazdu, rodzaju zamontowanego w pojeździe zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, miejsca postoju pojazdu w nocy oraz pozostałych danych techniczno-eksploatacyjnych pojazdu;
3) miejsca zamieszkania lub siedziby (strefy regionalnej), wieku właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu;
4) okresu ubezpieczenia;
5) sposobu używania pojazdu, charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową), ilości posiadanych pojazdów;
6) tego czy ubezpieczony lub użytkownik pojazdu jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą lub posiada gospodarstwo rolne albo osobą prawną, albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną;
7) zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU;
8) wznowienia umowy NNW danego pojazdu;
9) przebiegu ubezpieczenia AC i OC;
10) sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej;
11) indywidualnej oceny ryzyka.

## USTALANIE WYSOKOŚCI I WYPŁATA ŚWIADCZEŃ

### § 52

**1.** Rodzaje i wysokość przysługujących świadczeń ustala się po stwierdzeniu, że istnieje adekwatny związek przyczynowy pomiędzy wypadkiem ubezpieczeniowym a objętym ochroną ubezpieczeniową następstwem wypadku ubezpieczeniowego.

**2.** Ustalenie adekwatnego związku przyczynowego, o którym mowa w ust. 1, oraz ustalenie objętego ochroną ubezpieczeniową następstwa wypadku ubezpieczeniowego następuje na podstawie dostarczonych dokumentów lub informacji określonych w § 94 oraz wyników badań lekarskich.

**3.** Świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci przysługuje, jeżeli trwały uszczerbek na zdrowiu lub śmierć nastąpiły nie później niż w okresie 24 miesięcy od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego.

**4.** Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu ustalany jest na podstawie „Tabeli norm oceny procentowej trwałego uszczerbku na zdrowiu PZU SA", zatwierdzonej uchwałą zarządu PZU i obowiązującej w dniu zawarcia umowy NNW, która jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU oraz na stronie internetowej PZU.

**5.** Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu powinien być ustalony niezwłocznie po całkowitym zakończeniu leczenia, z uwzględnieniem zaleconej przez lekarza rehabilitacji, a w razie dłuższego leczenia – najpóźniej w 24 miesiącu od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego. Późniejsza zmiana stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu (polepszenie lub pogorszenie) nie daje podstawy do zmiany wysokości świadczenia.

**6.** Przy ustaleniu stopnia (procentu) trwałego uszczerbku na zdrowiu nie bierze się pod uwagę rodzaju pracy lub czynności wykonywanych przez ubezpieczonego.

**7.** Jeżeli w wyniku zajścia wypadku ubezpieczeniowego powstanie więcej niż jedno uszkodzenie ciała – na wysokość świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu składa się suma świadczeń należnych z tytułu każdego uszkodzenia ciała, nie więcej jednak niż do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW.

**8.** W razie utraty lub uszkodzenia organu, narządu, układu, których funkcje przed zajściem wypadku ubezpieczeniowego były już upośledzone wskutek choroby lub nieszczęśliwego wypadku, stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się w wysokości różnicy między stopniem (procentem) trwałego uszczerbku na zdrowiu ustalonego dla stanu danego organu, narządu, układu, po zajściu wypadku ubezpieczeniowego a stopniem (procentem) trwałego uszczerbku na zdrowiu istniejącym bezpośrednio przed zajściem wypadku ubezpieczeniowego.

**9.** W razie przewożenia większej liczby osób niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, wysokość świadczeń dla każdej osoby oblicza się od sumy ubezpieczenia ustalonej ze stosunku łącznej sumy ubezpieczenia dla liczby osób równej liczbie miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym pojazdu do liczby faktycznie przewożonych osób.

10. Koszty, o których mowa w § 48 ust. 1 pkt 5–8, podlegają zwrotowi pod warunkiem, że konieczność ich poniesienia zaistniała nie później niż w okresie 24 miesięcy liczonych od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, a w przypadku kosztów rehabilitacji, o których mowa w § 48 ust. 1 pkt 7, dodatkowo pod warunkiem, że konieczność rehabilitacji powstała nie później niż w okresie 6 miesięcy od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego.
11. Na zlecenie oraz na koszt PZU ubezpieczony zobowiązany jest poddać się dodatkowym badaniom medycznym lub badaniu przez wskazanych przez PZU lekarzy, niezbędnych do ustalenia zasadności zgłoszonych roszczeń. Niezależnie od świadczeń objętych NNW, PZU zwraca ubezpieczonemu niezbędne udokumentowane wydatki poniesione na przejazdy w celu wykonania badań, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy czym koszty przejazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna zwracane są po zaakceptowaniu przez PZU zasadności wyboru środka transportu.
12. Jeżeli ubezpieczony był objęty ochroną ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków na podstawie kilku umów ubezpieczenia zawartych z PZU, świadczenia przysługują z każdej umowy ubezpieczenia, jednak zwrot kosztów, o których mowa w § 48 ust. 1 pkt 5–8, następuje do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości limitów wynikających z zawartych umów ubezpieczenia.
13. Jeżeli PZU wypłaci świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, a następnie w ciągu 24 miesięcy od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego nastąpi śmierć ubezpieczonego będąca następstwem tego wypadku ubezpieczeniowego, PZU wypłaca uposażonemu świadczenie z tytułu śmierci w wysokości stanowiącej różnicę kwoty świadczenia z tytułu śmierci określonej w umowie NNW i kwoty świadczenia wypłaconego z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu.
14. W razie śmierci ubezpieczonego niebędącej następstwem wypadku ubezpieczeniowego, a przed otrzymaniem przez niego świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, PZU wypłaca świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu spadkobiercom ubezpieczonego. Jeżeli trwały uszczerbek na zdrowiu nie został ustalony przed śmiercią ubezpieczonego, przyjmuje się przypuszczalny stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu – ustalony na podstawie przedłożonej dokumentacji medycznej.

## ROZDZIAŁ VII

## UBEZPIECZENIE PZU AUTO ASYSTENT ZDROWOTNY

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

**§ 53**

1. Zakresem PAZ objęta jest organizacja oraz pokrycie przez PZU kosztów świadczeń zdrowotnych wymienionych w § 54, pozostających w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym, realizowanych w odniesieniu do ubezpieczonego, z zastrzeżeniem § 56.
2. Świadczenia zdrowotne przysługują, gdy wypadek ubezpieczeniowy oraz jego następstwa w postaci uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia zaszły w okresie ubezpieczenia.

### RODZAJE I LIMITY ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

**§ 54**

Z tytułu umowy PAZ przysługują następujące świadczenia zdrowotne:

| Świadczenie zdrowotne | Limit na każdy wypadek ubezpieczeniowy dla jednego ubezpieczonego |
|---|---|
| **Infolinia medyczna:**<br>1) umawianie terminu realizacji świadczeń zdrowotnych;<br>2) uzyskanie informacji o godzinach przyjęć, harmonogramie pracy placówek medycznych oraz zakresie terytorialnym realizowanych wizyt domowych. | bez limitu |
| **Konsultacje lekarskie**<br>Konsultacje lekarskie realizowane bez skierowania, udzielane przez lekarzy specjalistów wskazanych przez świadczeniodawcę w godzinach pracy placówek medycznych oraz zgodnie z aktualnym harmonogramem pracy tych placówek.<br>Konsultacje lekarza specjalisty obejmują: wywiad, poradę lekarza specjalisty wraz z czynnościami podstawowymi niezbędnymi do postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej oraz monitorowania leczenia. Konsultacje lekarza specjalisty nie obejmują konsultacji lekarzy specjalistów posiadających tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora. | |
| **Dostęp do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej**<br>Internista, lekarz chorób wewnętrznych, lekarz rodzinny, pediatra | 2 konsultacje |
| **Dostęp do lekarza specjalisty**<br>audiolog, chirurg ogólny, chirurg naczyniowy, dermatolog, diabetolog, endokrynolog, gastroenterolog, ginekolog, hematolog, hepatolog, kardiolog, lekarz specjalista rehabilitacji, nefrolog, neurochirurg, neurolog, okulista, ortopeda, otolaryngolog, proktolog, psychiatra, pulmonolog, rehabilitant, reumatolog, urolog, | 2 konsultacje |
| **Terapia psychologiczna** w przypadku skierowania na tę terapie przez lekarza świadczeniodawcy. | 5 konsultacji |
| **Badania i zabiegi ambulatoryjne**<br>realizowane zgodnie ze wskazaniami medycznymi na podstawie skierowania od lekarza świadczeniodawcy w placówkach medycznych wskazanych przez świadczeniodawcę za pośrednictwem Infolinii medycznej. | 700 zł |
| **Zabiegi ambulatoryjne**<br>Zabiegi wykonywane w ramach konsultacji lekarskiej przez lekarza lub pielęgniarkę, z zastrzeżeniem, że istnieje wskazanie medyczne i możliwość wykonania czynności w warunkach ambulatoryjnych w danej placówce medycznej bez szkody dla ubezpieczonego. Zabiegi nie obejmują kosztów leków i materiałów niezbędnych do wykonania zabiegów.<br>1. **Zabiegi pielęgniarskie:** pomiar ciśnienia, pomiar wzrostu i wagi ciała, iniekcje: domięśniowe, dożylne, podskórne, podłączenie wlewu kroplowego, pobranie krwi.<br>2. **Zabiegi ogólnolekarskie:** zakładanie cewników, pobieranie materiałów do badań mikrobiologicznych, opatrzenie drobnych urazów (rany, skręcenia), podanie anatoksyny przeciw tężcowi.<br>3. **Zabiegi chirurgiczne:** nacięcie ropnia, szycie rany, zdjęcie szwów.<br>4. **Zabiegi okulistyczne:** badanie dna oka, badanie ostrości widzenia, badanie pola widzenia, pomiar ciśnienia śródgałkowego, usunięcie ciała obcego z oka.<br>5. **Zabiegi ortopedyczne:** opatrzenie drobnych urazów, punkcja stawu.<br>6. **Zabiegi otolaryngologiczne:** usunięcie ciała obcego z ucha, nosa, gardła, postępowanie zachowawcze w krwawieniu z nosa, opatrunek uszny z lekiem.<br>7. **Zabiegi urologiczne:** zakładanie cewników. | |

| Świadczenie zdrowotne | Limit na każdy wypadek ubezpieczeniowy dla jednego ubezpieczonego |
|---|---|
| **Diagnostyka laboratoryjna**<br>**1. Badania hematologiczne i układu krzepnięcia:**<br>czas częściowej tromboplastyny po aktywacji/czas kaolinowo-kefalinowy (APTT), czas protrombinowy (PT), czas trombinowy, D – Dimery, eozynofilia bezwzględna, fibrynogen (FIBR), morfologia krwi z pełnym różnicowaniem granulocytów, morfologia krwi bez rozmazu, hematokryt, odczyn opadania krwinek czerwonych (OB), leukocyty, płytki krwi, retikulocyty.<br>**2. Badania biochemiczne:**<br>albuminy, białko całkowite, białko C-reaktywne (CRP), chlorki (Cl), fosfataza alkaliczna (AP), glukoza, kinaza fosfokreatynowa, izoenzym CK-MB, kreatynina, mocznik, potas (K), proteinogram, seromukoid, sód (Na).<br>**3. Badania wirusologiczne:**<br>przeciwciała przeciw Borrelia IgG, przeciwciała przeciw Borrelia IgM.<br>**4. Badania bakteriologiczne:**<br>posiew z rany, posiew z moczu z antybiogramem, posiew wymazu z nosa, posiew wymazu z oka, posiew wymazu z ucha.<br>**5. Badania moczu:**<br>badanie ogólne moczu (profil), białko w moczu, glukoza w moczu, kreatynina w moczu, ciała ketonowe w moczu.<br><br>**Diagnostyka radiologiczna (RTG):**<br>czaszki, okolicy czołowej, żuchwy, szczęki, zatok nosa, nosa, oczodołu, spojenia żuchwy, okolicy jarzmowo-szczękowej, krtani, nosogardzieli, okolicy tarczycy, klatki piersiowej, kręgosłupa (całego, szyjnego, piersiowego, lędźwiowo-krzyżowego), barku, łopatki, mostka, żeber, stawów, ramienia, łokcia, przedramienia, nadgarstka, dłoni, palca, kończyny górnej, kończyny dolnej, miednicy, biodra, uda, kolana, podudzia, kostki, stopy, przeglądowe jamy brzusznej.<br><br>**Diagnostyka ultrasonograficzna (USG):**<br>ginekologiczne przezpochwowe – transvaginalne, miednicy małej, piersi, przeglądowe jamy brzusznej (trzustki, wątroby, dróg żółciowych, żołądka, dwunastnicy), układu moczowego (nerek, moczowodów, pęcherza moczowego), tarczycy, mięśni, stawów biodrowych, stawów kolanowych, stawów łokciowych, stawów skokowych, stawów barkowych, drobnych stawów i więzadeł, ścięgna, węzłów chłonnych, krtani, nadgarstka, palca, tkanek miękkich, jąder, echokardiografia (ECHO), dopplerowskie naczyń jamy brzusznej, dopplerowskie tętnic dogardłowych, dopplerowskie żył szyjnych, dopplerowskie tętnic kończyn, żył kończyn, dopplerowskie tętnic nerkowych.<br><br>**Diagnostyka obrazowa TK i NMR**<br>Realizowana zgodnie ze wskazaniami medycznymi na podstawie skierowania od lekarza świadczeniodawcy w placówkach medycznych wskazanych przez świadczeniodawcę za pośrednictwem Infolinii medycznej. Obejmuje koszt kontrastu. | |

| Świadczenie zdrowotne | Limit na każdy wypadek ubezpieczeniowy dla jednego ubezpieczonego |
|---|---|
| **Diagnostyka endoskopowa**<br>z pobraniem materiału i oceną histopatologiczną – w uzasadnionych medycznie przypadkach. Nie obejmuje kosztu znieczulenia ogólnego z wyjątkiem wskazań medycznych oraz nagrań.<br>Gastroskopia – test urazowy, sigmoidoskopia, rektoskopia, kolonoskopia.<br><br>**Badania czynnościowe**<br>EKG spoczynkowe, Spirometria, EEG – encefalografia w trybie czuwania (z wyłączeniem EEG we śnie, EEG, EMG – elektromiografia, Audiometria tonalna, Audiometria impedancyjna (tympanogram). | |
| **Rehabilitacja ambulatoryjna**<br>Zakres i rodzaj zabiegów realizowany jest na podstawie skierowania od lekarza świadczeniodawcy w placówkach medycznych wskazanych przez świadczeniodawcę za pośrednictwem Infolinii medycznej. | 30 zabiegów |
| **1. Zabiegi kinezoterapii:**<br>ćwiczenia bierne, ćwiczenia czynne w odciążeniu, ćwiczenia czynne wolne, ćwiczenia czynne z oporem, ćwiczenia ogólnousprawniające, ćwiczenia izometryczne, mobilizacje i manipulacje, neuromobilizacje, masaż leczniczy, wyciąg, teaping.<br><br>**2. Zabiegi fizykoterapii:**<br>elektrostymulacja, galwanizacja, jonoforeza, prądy diadynamiczne, prądy interferencyjne, prądy TENS, prądy Traberta, magnetoterapia, ultradźwięki miejscowe, laseroterapia punktowa, Sollux, krioterapia częściowa. | |
| **Wizyta pielęgniarki**<br>w związku z uzasadnioną koniecznością wykonania zabiegów pielęgniarskich w miejscu pobytu ubezpieczonego. Skierowanie do wykonania zabiegów pielęgniarskich jest wydawane przez lekarza świadczeniodawcy. | 2 wizyty |
| **Transport medyczny do placówki medycznej**<br>w razie zdarzeń nie wymagających interwencji pogotowia ratunkowego i jednocześnie wymagających transportu medycznego, realizowany w przypadku jego zlecenia przez lekarza świadczeniodawcy. | 500 zł |

## USTALENIE PRAWA DO ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH I REALIZACJA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

**§ 55**

1. Prawo do świadczeń zdrowotnych ustala się po stwierdzeniu, że istnieje adekwatny związek przyczynowy pomiędzy wypadkiem ubezpieczeniowym a objętym ochroną ubezpieczeniową następstwem wypadku ubezpieczeniowego.
2. Ustalenie adekwatnego związku przyczynowego, o którym mowa w ust. 1, następuje na podstawie dokumentów lub informacji określonych w § 95 lub wyników badań lekarskich.
3. Decyzję o tym, czy ubezpieczonemu przysługuje prawo do świadczeń zdrowotnych PZU przekazuje najpóźniej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.
4. Ubezpieczony może korzystać ze świadczeń zdrowotnych przez rok od dnia nadania prawa do świadczeń, o którym mowa w ust. 3.

5. W przypadku, gdy wyjaśnienie w terminie wskazanym w ust. 3 okoliczności koniecznych do ustalenia prawa do świadczeń zdrowotnych okazało się niemożliwe, PZU wydaje decyzję w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
6. Jeżeli świadczenie zdrowotne nie przysługuje, PZU informuje o tym niezwłocznie osobę występującą z roszczeniem oraz ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną, uzasadniającą odmowę realizacji świadczenia wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
7. PZU umożliwia ubezpieczonemu dostęp do świadczeń zdrowotnych po uprzednim umówieniu za pośrednictwem Infolinii medycznej, we wskazanej przez świadczeniodawcę placówce medycznej, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do określenia własnych preferencji dotyczących wskazania lokalizacji placówki medycznej, terminu konsultacji lekarskiej lub lekarza.
9. W przypadku realizacji świadczeń zdrowotnych czas oczekiwania na konsultację lekarską wynosi maksymalnie:
   1) 2 dni robocze – w przypadku konsultacji lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej;
   2) 5 dni roboczych – w przypadku konsultacji lekarzy pozostałych specjalizacji.
10. W przypadku realizacji preferencji ubezpieczonego, o których mowa w ust. 8, nie obowiązują terminy określone w ust. 9. W takim przypadku terminy danych konsultacji lekarskich ustalane są z uwzględnieniem dostępności danego lekarza.
11. Jeżeli ubezpieczony z przyczyn leżących wyłącznie po stronie PZU nie powiadomił PZU lub nie skontaktował się z Infolinią medyczną i we własnym zakresie zorganizował oraz pokrył koszty świadczenia zdrowotnego, PZU zobowiązany jest do zwrotu ubezpieczonemu poniesionych przez niego kosztów maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tego typu świadczenia zdrowotnego na terenie miejscowości, w której świadczenie zdrowotne zostało wykonane. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia jest złożenie przez ubezpieczonego imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty.
12. Koszty, o których mowa w ust. 11, podlegają zwrotowi osobie, które je poniosła.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

**§ 56**

1. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są następstwa wypadków ubezpieczeniowych:
   1) o których mowa w § 49 ust. 1;
   2) które zaszły w związku z ruchem pojazdu w celach, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 3;
   3) które zaszły podczas jazd wyścigowych lub konkursowych lub treningów do tych jazd.
2. W PAZ stosuje się postanowienia § 12 ust. 4 oraz § 49 ust. 2 i 4.
3. PZU nie zwraca wydatków poniesionych na przejazdy w celu wykonania badań lub konsultacji lekarskich, o których mowa w § 54.

### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

**§ 57**

W PAZ wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od rodzaju pojazdu, okresu ubezpieczenia oraz sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej.

## ROZDZIAŁ VIII

## UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW MAX

### ZAKRES UBEZPIECZENIA

**§ 58**

1. Zakresem NNW Max objęte są następstwa wypadków ubezpieczeniowych w postaci niezdolności do pracy lub śmierci ubezpieczonego, z zastrzeżeniem § 60.
2. Zakresem NNW Max objęte są następstwa wypadków ubezpieczeniowych określone w ust. 1, gdy wypadek ubezpieczeniowy zaszedł w okresie ubezpieczenia.

### RODZAJE I WYSOKOŚĆ ŚWIADCZEŃ

**§ 59**

NNW Max obejmuje następujące świadczenia:
1) świadczenie z tytułu niezdolności do pracy będącej następstwem wypadku ubezpieczeniowego – w wysokości 100% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW Max;
2) świadczenie z tytułu śmierci będącej następstwem wypadku ubezpieczeniowego – w wysokości 100% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW Max.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

**§ 60**

1. Z odpowiedzialności PZU wyłączone są następstwa wypadków ubezpieczeniowych, jeżeli te wypadki zaszły:
   1) w odniesieniu do kierowcy podczas kierowania przez niego pojazdem w okolicznościach określonych w § 49 ust. 1 pkt 1;
   2) w odniesieniu do pasażera w okolicznościach określonych w § 49 ust. 1 pkt 2;
   3) w odniesieniu do kierowcy lub pasażera w okolicznościach określonych w § 49 ust. 1 pkt 3 lit. a–f i h oraz podczas kierowania pojazdem wykorzystywanym do nauki jazdy.
2. W NNW Max stosuje się postanowienia § 12 ust. 4 oraz § 49 ust. 2 i 4.

### SUMA UBEZPIECZENIA

**§ 61**

Suma ubezpieczenia jest określana przez ubezpieczającego i stanowi wielokrotność 50 000 zł, przy czym suma ubezpieczenia nie może być niższa niż 100 000 zł oraz wyższa niż 500 000 zł.

### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

**§ 62**

W NNW Max składka ubezpieczeniowa zależy od sumy ubezpieczenia, okresu ubezpieczenia, wznowienia NNW Max w PZU, jednoczesnego zawarcia umowy OC oraz AC w PZU dotyczących pojazdu, którego właściciel jest jednocześnie ubezpieczonym w NNW Max, zawarcia kilku umów NNW Max potwierdzonych tym samym dokumentem ubezpieczenia, indywidualnej oceny ryzyka oraz sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej.

### USTALANIE WYSOKOŚCI I WYPŁATA ŚWIADCZEŃ

**§ 63**

1. Prawo do świadczenia przysługuje po stwierdzeniu, że istnieje adekwatny związek przyczynowy pomiędzy wypadkiem ubezpieczeniowym a objętym ochroną ubezpieczeniową następstwem wypadku ubezpieczeniowego.
2. Ustalenie adekwatnego związku przyczynowego, o którym mowa w ust. 1, oraz ustalenie objętego ochroną ubezpieczeniową następstwa wypadku ubezpieczeniowego następuje na podstawie dostarczonych dokumentów lub informacji, określonych w § 94 ust. 2 i 3 oraz wyników badań lekarskich.
3. Świadczenie wypłacane jest jednorazowo w wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW Max.
4. Świadczenie z tytułu niezdolności do pracy albo śmierci ubezpieczonego przysługuje, jeżeli niezdolność do pracy albo śmierć nastąpiły nie później niż w okresie 24 miesięcy od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego.
5. Jeżeli PZU wypłaci świadczenie z tytułu niezdolności do pracy, a następnie nastąpi śmierć ubezpieczonego będąca następstwem tego wypadku ubezpieczeniowego, świadczenie z tytułu śmierci nie przysługuje.
6. W razie śmierci ubezpieczonego niebędącej następstwem wypadku ubezpieczeniowego, a przed otrzymaniem przez niego świadczenia z tytułu niezdolności do pracy – PZU wypłaca świadczenie z tytułu niezdolności do pracy spadkobiercom ubezpieczonego. Jeżeli wystąpienie u ubezpieczonego niezdolności do pracy nie zostało ustalone przed śmiercią ubezpieczonego, zasadność roszczenia będzie określana na podstawie przedłożonej dokumentacji medycznej.

7. Na zlecenie oraz na koszt PZU ubezpieczony zobowiązany jest poddać się dodatkowym badaniom medycznym lub badaniu przez wskazanych przez PZU lekarzy, niezbędnych do ustalenia zasadności zgłoszonych roszczeń. Niezależnie od świadczeń objętych NNW Max, PZU zwraca ubezpieczonemu niezbędne udokumentowane wydatki poniesione na przejazdy w celu wykonania badań, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy czym koszty przejazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna zwracane są po zaakceptowaniu przez PZU zasadności wyboru środka transportu.

## ROZDZIAŁ IX

## UBEZPIECZENIE PZU AUTO ZIELONA KARTA

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 64

1. Zakresem ZK objęte są szkody wyrządzone osobom trzecim przez posiadacza lub kierowcę w związku z ruchem pojazdu mechanicznego na terytorium państw wskazanych w umowie ZK.
2. Odszkodowanie ustala się w zakresie ochrony wymaganej przepisami prawa obowiązującymi w państwie, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, z zastrzeżeniem § 65 ust. 3.
3. Jeżeli poszkodowany i posiadacz lub kierowca są obywatelami polskimi i mają miejsce zamieszkania w RP, a roszczenie zostało zgłoszone w RP, PZU ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych przepisami prawa polskiego, o ile przepisy prawa obowiązujące w państwie, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, przewidują taką właściwość.

## SUMA GWARANCYJNA

### § 65

1. Sumę gwarancyjną ustala się w wysokości równej sumie gwarancyjnej przyjętej w umowie OC dotyczącej tego samego pojazdu.
2. Równowartość sumy gwarancyjnej w złotych polskich ustala się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wyrządzenia szkody.
3. Jeżeli suma gwarancyjna przewidziana przepisami prawa obowiązującymi w państwie, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ZK, PZU ponosi odpowiedzialność do wysokości sumy gwarancyjnej określonej w umowie ZK.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 66

Składka ubezpieczeniowa z tytułu umowy ZK uwzględniona jest w składce ubezpieczeniowej z tytułu umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu.

## ROZDZIAŁ X

## UBEZPIECZENIE PZU AUTO OCHRONA PRAWNA

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 67

1. Zakresem PAOP objęte są koszty ochrony prawnej dotyczące wypadków ubezpieczeniowych, które zaszły w okresie ubezpieczenia stosownie do wybranego wariantu ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia PAOP może zostać zawarta w jednym z następujących wariantów:
   1) PZU Auto Ochrona Prawna Komfort (PAOP Komfort);
   2) PZU Auto Ochrona Prawna Super (PAOP Super).

## PZU AUTO OCHRONA PRAWNA KOMFORT

### § 68

1. Z zastrzeżeniem § 69 i § 72, zakresem PAOP Komfort objęte są koszty poniesione w związku z:
   1) dochodzeniem przez ubezpieczonego własnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu czynów niedozwolonych związanych z posiadaniem, używaniem lub ruchem pojazdu albo innego pojazdu, lub jazdą ubezpieczonego w pojeździe albo w innym pojeździe w charakterze pasażera;
   2) zabezpieczeniem roszczeń wobec osób, które wyrządzą ubezpieczonemu szkodę w pojeździe lub w przewożonym tym pojazdem mieniu;
   3) ochroną interesów prawnych ubezpieczonego przed roszczeniami osób, którym ubezpieczony lub kierowca pojazdu wyrządził szkodę rzeczową lub na osobie w związku z ruchem pojazdu;
   4) obroną ubezpieczonego w zakresie prawa karnego z tytułu przestępstw lub wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu lub porządkowi w komunikacji popełnionych w związku z posiadaniem, w tym z ruchem lub używaniem, pojazdu albo innego pojazdu;
   5) ochroną interesów prawnych ubezpieczonego w zakresie umów związanych z pojazdem.
2. Zakresem PAOP Komfort objęte są koszty dotyczące każdego etapu postępowań, o których mowa w ust. 1.

### § 69

1. W przypadkach, o których mowa w § 68 ust. 1 pkt 1, 4 lub 5, zakresem PAOP Komfort objęte są następujące koszty ochrony prawnej, z zastrzeżeniem § 73 ust. 1 pkt 1:
   1) wynagrodzenia jednego adwokata albo radcy prawnego ustanowionego przez ubezpieczonego, przy czym koszty te pokrywane są według zasad określonych w § 75 ust. 2;
   2) opinii prawnych sporządzonych na piśmie;
   3) sądowe w sprawach cywilnych i karnych;
   4) zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu od ubezpieczonego na rzecz strony przeciwnej, w tym koszty zasądzone przez sąd z tytułu udziału w postępowaniu karnym oskarżyciela posiłkowego;
   5) postępowania egzekucyjnego w zakresie maksymalnie trzech dowolnie wybranych przedmiotów egzekucji, podjętego na podstawie jednego tytułu wykonawczego w stosunku do tego samego podmiotu;
   6) postępowania sądu polubownego;
   7) mediacji pozasądowej prowadzonej za zgodą PZU lub koszty mediacji prowadzonej w toku postępowania sądowego (mediacja sądowa) w wyniku skierowania sprawy przez sąd, umowy o mediację lub zgodnego wniosku stron;
   8) udzielenia informacji prawnej w szczególności obejmującej:
      a) koszty przesłania wzorów umów i wzorów pism należących do powszechnego obrotu prawnego,
      b) koszty przesłania tekstów obowiązujących lub archiwalnych aktów prawnych,
      c) koszty uzyskania informacji o obowiązujących procedurach sądowych i kosztach prowadzenia postępowania sądowego i postępowań określonych w pkt 5–7;

      zakres ubezpieczenia obejmuje udzielenie maksymalnie 10 informacji prawnych w okresie ubezpieczenia, bez względu na to czy jedno zlecenie udzielenia informacji prawnej obejmuje wszystkie czy tylko niektóre z usług wymienionych w lit. a–c.
2. W przypadkach, o których mowa w § 68 ust. 1 pkt 2 i 3, zakresem PAOP Komfort objęte są:
   1) pomoc telefoniczna (całodobowa, 7 dni w tygodniu) w języku polskim i rosyjskim, w razie wyrządzenia w związku z ruchem pojazdu szkody w mieniu lub na osobie lub wyrządzenia przez osobę trzecią szkody w pojeździe lub w przewożonym tym pojazdem mieniu, polegająca na:
      a) udzieleniu ubezpieczonemu lub kierowcy informacji i wskazówek jak należy zabezpieczyć materiał dowodowy na okoliczność powstałej szkody,
      b) udzieleniu wsparcia w ustaleniu odpowiedzialności za powstałe zdarzenie, bazując na informacjach przekazanych przez ubezpieczonego lub kierowcę, lub osoby trzecie z miejsca zdarzenia,
      c) udzieleniu informacji w zakresie obowiązujących regulacji prawnych, dotyczących możliwości ukarania kierowcy grzywną lub inną karą związaną z ruchem pojazdu na terytorium państwa miejsca zdarzenia,
      d) pośredniczeniu telefonicznie w rozmowach na miejscu zdarzenia:
         – ze służbami ratunkowymi i policją,
         – ze świadkami zdarzenia,
         – z innymi uczestnikami zdarzenia;

2) koszty wynagrodzenia jednego adwokata albo radcy prawnego ustanowionego przez ubezpieczonego, przy czym koszty te pokrywane są według zasad określonych w § 75 ust. 2.

## PZU AUTO OCHRONA PRAWNA SUPER

### § 70

**1.** Z zastrzeżeniem § 71 i § 72, zakresem PAOP Super objęte są koszty poniesione w związku z:
1) dochodzeniem przez ubezpieczonego własnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu czynów niedozwolonych związanych z posiadaniem, używaniem lub ruchem pojazdu albo innego pojazdu, lub jazdą ubezpieczonego w pojeździe albo w innym pojeździe w charakterze pasażera;
2) zabezpieczeniem roszczeń wobec osób, które wyrządzą ubezpieczonemu szkodę w pojeździe lub w przewożonym tym pojazdem mieniu;
3) ochroną interesów prawnych ubezpieczonego przed roszczeniami osób, którym ubezpieczony lub kierowca pojazdu wyrządził szkodę rzeczową lub na osobie w związku z ruchem pojazdu;
4) obroną ubezpieczonego w zakresie prawa karnego z tytułu przestępstw lub wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu lub porządkowi w komunikacji popełnionych w związku z posiadaniem, w tym z ruchem lub używaniem, pojazdu albo innego pojazdu;
5) ochroną interesów prawnych ubezpieczonego w zakresie umów związanych z pojazdem;
6) postępowaniem związanym z zatrzymaniem prawa jazdy ubezpieczonego w związku z posiadaniem, w tym z ruchem lub używaniem, pojazdu albo innego pojazdu lub zatrzymaniem dowodu rejestracyjnego pojazdu.

**2.** Zakresem PAOP Super objęte są koszty dotyczące każdego etapu postępowań, o których mowa w ust. 1.

### § 71

**1.** Z zastrzeżeniem § 73 ust. 1 pkt 2, zakresem PAOP Super objęte są:
1) w przypadkach, o których mowa w § 70 ust. 1 pkt 1, 4–6, koszty określone w § 69 ust. 1;
2) w przypadkach, o których mowa w § 70 ust. 1 pkt 2 i 3, koszty określone w § 69 ust. 2.

**2.** W zakresie PAOP Super, PZU zobowiązuje się również pokryć koszty poręczenia majątkowego w postaci kwoty pieniężnej, przewidzianego w prawie karnym do uniknięcia przez ubezpieczonego tymczasowego aresztowania, z zastrzeżeniem ust. 3.

**3.** Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu PZU tej kwoty w terminie 12 miesięcy od dnia pokrycia kosztów tego poręczenia, chyba że obowiązek zwrotu kwoty poręczenia powstanie wcześniej stosownie do postanowień ust. 4 lub ust. 5.

**4.** W razie odstąpienia od zastosowania poręczenia majątkowego albo dokonania zwrotu ubezpieczonemu kwoty tego poręczenia, ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu PZU kwoty poręczenia w zakresie jakim kwota ta została pokryta przez PZU w terminie 7 dni od dnia jej zwrotu ubezpieczonemu.

**5.** W razie prawomocnego orzeczenia o przepadku kwoty poręczenia majątkowego lub jego części albo jej zaliczenia na poczet orzeczonej kary, ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez PZU kosztów poręczenia majątkowego w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się orzeczenia.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 72

**1.** PZU nie odpowiada za koszty ochrony prawnej:
1) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych powstałych podczas kierowania pojazdem lub innym pojazdem przez ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu bez posiadania uprawnień do kierowania tym pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
2) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych powstałych wskutek prowadzenia przez ubezpieczonego pojazdu lub innego pojazdu niesprawnego technicznie lub nieposiadającego aktualnych badań technicznych lub niedopuszczonego do ruchu;
3) w postępowaniach związanych z zarzutem naruszenia zakazu postoju, zakazu zatrzymywania się, przepisów dotyczących parkowania lub przekroczenia prędkości;
4) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych spowodowanych umyślnie przez ubezpieczonego lub pozostających w bezpośrednim związku z popełnieniem przez ubezpieczonego umyślnego przestępstwa lub wykroczenia;
5) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych powstałych wskutek znajdowania się ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
6) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych, w wyniku których powstanie spór ubezpieczonego z ubezpieczającym;
7) dotyczące wypadków ubezpieczeniowych, w wyniku których powstanie spór pomiędzy ubezpieczonym a PZU, PZU Życie SA, PTE PZU SA, TFI PZU SA, PZU Pomoc SA lub PZU Centrum Operacji SA;
8) pokryte w ramach umowy ubezpieczenia zawartej przez ubezpieczonego z innym zakładem ubezpieczeń;
9) poniesione w postępowaniu wszczętym przeciwko ubezpieczonemu przez osoby bliskie ubezpieczonego;
10) w postępowaniach z zakresu prawa podatkowego, celnego lub karno-skarbowego oraz dotyczących innych opłat publicznoprawnych;
11) z zakresu prawa górniczego lub geologicznego, w tym związanych ze szkodami w nieruchomościach spowodowanych ruchem zakładu górniczego;
12) w postępowaniu przed Trybunałem Konstytucyjnym oraz trybunałami międzynarodowymi;
13) z tytułu szkód powstałych w gotówce, bonach towarowych, substytutach pieniądza, dziełach sztuki, biżuterii, przedmiotach z metali lub kamieni szlachetnych, papierach wartościowych, dokumentach lub zbiorach o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym lub przedmiotach o charakterze zabytkowym lub unikatowym;
14) związane ze świadomym zatajeniem przez ubezpieczonego informacji lub dokumentów mogących mieć wpływ na sposób świadczenia pomocy prawnej;
15) związane z dochodzeniem roszczeń za nienależyte wykonanie usług przez podmioty działające na zlecenie PZU;
16) gdy obrona interesów ubezpieczonego jest sprzeczna z dobrymi obyczajami;
17) spowodowane działaniami wojennymi, stanem wojennym lub wyjątkowym lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
18) spowodowane trzęsieniem ziemi, działaniem broni jądrowej;
19) powstałe podczas lub na skutek udziału pojazdu w wyścigach, rajdach, treningach do tych jazd, konkursach lub próbach szybkościowych.

**2.** Wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w ust. 1, nie mają zastosowania do pomocy telefonicznej, o której mowa w § 69 ust. 2 pkt 1.

**3.** W PAOP stosuje się postanowienia § 12 ust. 4.

## SUMA UBEZPIECZENIA I LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 73

**1.** Suma ubezpieczenia w zależności od wybranego wariantu wynosi:
1) 2 000 zł dla PAOP Komfort;
2) 50 000 zł dla PAOP Super.

**2.** Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU. Suma ubezpieczenia ustalona jest na wszystkie wypadki ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia i na wszystkich ubezpieczonych łącznie.

**3.** Każdorazowe pokrycie lub zwrot kosztów powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia i limitu odpowiedzialności o wypłaconą kwotę, z wyłączeniem usług określonych w § 69 ust. 2 pkt 1.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 74

W PAOP wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od: wariantu ubezpieczenia, okresu ubezpieczenia, rodzaju pojazdu, sposobu używania pojazdu, charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową), zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU, umiejscowienia kierownicy w pojeździe, indywidualnej oceny ryzyka oraz sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej.

## USTALENIE KOSZTÓW I WYPŁATA ŚWIADCZEŃ

### § 75

1. Podstawą wypłaty świadczenia są dowody dokumentujące ponie-
   sienie kosztów lub obowiązek ich zapłaty przez ubezpieczonego stanowiące:
   1) imienne rachunki lub faktury VAT wystawione przez adwokata lub radcę prawnego i dowody ich zapłaty;
   2) wezwania do zapłaty;
   3) prawomocne orzeczenia sądowe;
   4) inne dokumenty potwierdzające zasadność i wysokość poniesionych lub ponoszonych kosztów.
2. Koszty wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego, o których mowa w § 69 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 pkt 2, pokrywane są według następujących zasad:
   1) w wysokości nie wyższej niż dwukrotność stawki minimalnej określonej na podstawie odpowiednich przepisów prawa kraju świadczenia usługi, w sprawie opłat za czynności adwokata lub radcy prawnego, o ile w danym kraju funkcjonują tego rodzaju przepisy; w razie ich braku ograniczenie to nie ma zastosowania;
   2) zasady opisane w pkt 1 dotyczą wysokości wynagrodzenia adwokata i radcy prawnego z tytułu świadczenia usług na każdym etapie ochrony interesów prawnych ubezpieczonego, przy czym za cały okres świadczenia usług (etap przedsądowy i sądowy) należy się łącznie jedno wynagrodzenie ustalane według tych zasad.
3. Jeżeli wysokość kosztów nie wynika z przepisów prawa, koszty pokrywane są w wysokości każdorazowo uzgodnionej na piśmie z PZU.
4. Jeżeli w postępowaniu karnym lub w sprawie o wykroczenie został wydany prawomocny wyrok uniewinniający ubezpieczonego od zarzutu umyślnego popełnienia przestępstwa lub wykroczenia, PZU pokryje ubezpieczonemu koszty, do których pokrycia byłby zobowiązany zgodnie z postanowieniami OWU. Zasada ta ma także zastosowanie w przypadku innych postępowań prawnych, jeżeli odmowa udzielenia ochrony ubezpieczeniowej spowodowana była umyślnym naruszeniem prawa przez ubezpieczonego.
5. W przypadku, o którym mowa w § 76 ust. 2, rozliczenie kosztów związanych w wypadkiem ubezpieczeniowym w RP podlegających pokryciu przez PZU następuje bezgotówkowo.

## UDZIAŁ ADWOKATA LUB RADCY PRAWNEGO

### § 76

1. Ubezpieczonemu przysługuje prawo swobodnego wyboru adwokata lub radcy prawnego w zakresie obrony i reprezentowania jego interesów.
2. PZU może także niezobowiązująco polecić ubezpieczonemu adwokata lub radcę prawnego. Polecenie takie nie jest równoznaczne z przyjęciem przez PZU odpowiedzialności za koszty ochrony prawnej.
3. Ubezpieczony jest zobowiązany w pełnomocnictwie udzielonym adwokatowi lub radcy prawnemu zobowiązać adwokata lub radcę prawnego do bieżącego informowania PZU o stanie sprawy.
4. Adwokat i radca prawny ponosi odpowiedzialność wyłącznie wobec ubezpieczonego, a PZU nie ponosi odpowiedzialności za czynności adwokata lub radcy prawnego.

## ROZDZIAŁ XI

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 77

1. Umowa ubezpieczenia może być zawarta przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (umowa direct, umowa przez infolinię albo umowa w systemie uproszczonym).
2. W umowie ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek:
   1) PZU doręcza ubezpieczającemu dodatkowo OWU w takiej liczbie egzemplarzy jaka odpowiada ilości ubezpieczonych w tej umowie ubezpieczenia;
   2) ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą ubezpieczonego na innym trwałym nośniku; w przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową; przekazanie OWU na trwałym nośniku, wymaga uprzedniej zgody ubezpieczonego; na żądanie PZU ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
3. Zawarcie umowy:
   1) w systemie uproszczonym następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, w terminie ustalonym na jej zapłatę, o którym mowa w § 87 ust. 4;
   2) przez infolinię następuje z chwilą złożenia oświadczenia o zawarciu umowy przez obie strony;
   3) direct, w której określono termin zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty:
      a) przypadający przed dniem, w którym rozpoczyna się okres ubezpieczenia określony w tej umowie – następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty,
      b) przypadający na dzień, w którym rozpoczyna się określony w tej umowie okres ubezpieczenia albo po tym dniu – następuje z chwilą złożenia oświadczenia o zawarciu umowy przez obie strony.
4. W razie zawarcia umowy PWD w wariancie PZU GO:
   1) przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy – PZU doręcza ubezpieczającemu czujnik przy zawarciu tej umowy;
   2) przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (umowa direct, umowa przez infolinię albo umowa w systemie uproszczonym) – PZU doręcza ubezpieczającemu czujnik najpóźniej na 5 dni przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż w terminie 4 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, na adres korespondencyjny wskazany przez ubezpieczającego.

   Ubezpieczający ma obowiązek zwrócić czujnik niezwłocznie po wygaśnięciu odpowiedzialności PZU w umowie PWD. Jeżeli w czasie trwania umowy PWD ubezpieczający zgłosi do PZU niesprawność czujnika, PZU dokona niezwłocznej jego wymiany, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia o niesprawności czujnika. Jeżeli niesprawność czujnika powstała na skutek jego nieprawidłowego użytkowania lub uszkodzenia, których przyczyną nie jest wada produktu, wymiana czujnika odbędzie się na koszt ubezpieczającego.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU potwierdza dokumentem ubezpieczenia, a w przypadku umowy ZK także Międzynarodową Kartą Ubezpieczenia Samochodowego.
6. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez ubezpieczającego. PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od udokumentowania tych danych.
7. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
8. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zawiadomić PZU o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 7, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.

9. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 7 i 8 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
10. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 7–9, nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 7–9 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
11. Do umowy w systemie uproszczonym nie stosuje się postanowień ust. 5–7.

**§ 78**

1. PZU może uzależnić zawarcie umowy AC, PAO, PWD, PAS, NNW, NNW Max lub PAOP od dokonania indywidualnej oceny ryzyka. W przypadku AC, PAO, PWD i PAS, PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od identyfikacji pojazdu wraz z jego wyposażeniem lub od dokonania oględzin pojazdu w terminie uzgodnionym z ubezpieczającym.
2. Warunkiem zawarcia umowy PAO jest zawarcie umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu.
3. Zawarcie umowy OC lub umowy AC oznacza jednoczesne zawarcie umowy PWD w wariancie Komfort dotyczącej tego samego pojazdu.
4. Zawarcie umowy OC na okres 12 miesięcy oznacza jednoczesne zawarcie umowy PAO w wariancie PAO UTO, o ile właścicielem lub użytkownikiem pojazdu, którego dotyczy umowa OC, jest osoba fizyczna, w tym prowadząca działalność gospodarczą.
5. Zawarcie umowy PWD bez jednoczesnego zawarcia umowy OC lub umowy AC możliwe jest wyłącznie w wariancie Super. Zastosowanie w umowie PWD rozszerzenia, o którym mowa w § 37 ust. 1 pkt 3 (zmiana limitu holowania), jest możliwe jedynie w przypadku zawarcia umowy OC lub umowy AC.
6. Warunkiem zawarcia umowy PAS jest jednoczesne zawarcie umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu lub umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu.
7. Warunkiem zawarcia umowy PAZ jest zawarcie umowy NNW dotyczącej tego samego pojazdu, przy czym okres ubezpieczenia umowy PAZ i umowy NNW musi się kończyć w tym samym dniu.
8. Warunkiem zawarcia umowy ZK jest zawarcie umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu.
9. Warunkiem zawarcia umowy PAOP jest jednoczesne zawarcie umowy OC dotyczącej tego samego pojazdu lub umowy AC dotyczącej tego samego pojazdu.

## OKRES UBEZPIECZENIA

**§ 79**

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy albo na okres krótszy, z zastrzeżeniem ust. 2- 4.
2. Umowę PAO, umowę PWD w wariancie Super, Komfort Truck albo Super Truck, umowę PAS lub umowę PAOP zawiera się na okres krótszy niż 12 miesięcy wyłącznie wtedy, gdy umowa ta jest potwierdzona dokumentem ubezpieczenia, który obejmuje również umowę OC lub umowę AC zawartą na okres 12 miesięcy, a w przypadku PAO – co najmniej umowę OC zawartą na okres 12 miesięcy.
3. Umowę PAZ zawiera się na okres krótszy niż 12 miesięcy wyłącznie wtedy, gdy umowa ta jest potwierdzona dokumentem ubezpieczenia, który obejmuje również umowę NNW.
4. Okres ubezpieczenia w umowie ZK nie może być krótszy niż 15 dni.

## POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU

**§ 80**

1. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy oraz umowy przez infolinię, jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust. 2–3 i 5–6.
2. Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty przypadający na dzień, w którym rozpoczyna się określony w tej umowie okres ubezpieczenia, albo na dzień przypadający po tym dniu, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się w dniu określonym w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty przypadający przed dniem, w którym rozpoczyna się określony w tej umowie okres ubezpieczenia, a składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie została zapłacona najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień okresu ubezpieczenia, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust. 5. Jeżeli składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie zostanie zapłacona do trzydziestego dnia od dnia początku okresu ubezpieczenia, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z tym dniem.
4. W umowie w systemie uproszczonym oraz umowie direct odpowiedzialność PZU rozpoczyna się w dniu określonym w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku ustalenia przez ubezpieczającego i PZU terminu dokonania identyfikacji pojazdu lub oględzin pojazdu, o których mowa w § 78 ust. 1, przypadającego po zawarciu umowy ubezpieczenia, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po dokonaniu tej identyfikacji lub tych oględzin oraz pod warunkiem, że w wyniku tej identyfikacji pojazdu lub jego oględzin, nie zostaną stwierdzone protokołem z dokonania tych czynności, istotne rozbieżności w stanie pojazdu lub danych pojazdu zgłaszanych przez ubezpieczającego we wniosku lub nie zostanie stwierdzone, że właścicielem pojazdu lub użytkownikiem pojazdu jest osoba inna niż wskazana przez ubezpieczającego we wniosku. W przypadku niedokonania identyfikacji lub oględzin pojazdu w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, lub innym uzgodnionym przez PZU i ubezpieczającego, z przyczyn leżących po stronie ubezpieczającego, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem, w którym identyfikacja lub oględziny miały być dokonane.
6. W przypadku umowy ZK, jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność PZU rozpoczyna się od dnia następnego po zawarciu umowy ZK oraz nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia granicy jednego z państw objętych umową ZK.

**§ 81**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
   1) w AC, PAO, PAO UTO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
   2) w AC i PAO – z dniem wypłaty odszkodowania za szkodę polegającą na całkowitym zniszczeniu lub utracie pojazdu;
   3) w AC, PAS i PAOP – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia określonej w umowie ubezpieczenia wskutek wypłaty odszkodowania lub odszkodowań, przy czym odnośnie AC tylko wtedy, gdy w umowie AC umówiono się, że suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie;
   4) w NNW Max – z dniem wypłaty świadczenia z NNW Max;
   5) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, a składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie;
   6) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez ubezpieczającego wezwania do zapłaty kolejnej raty składki ubezpieczeniowej wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności;
   7) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z dniem doręczenia drugiej stronie oświadczenia o wypowiedzeniu ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 83 ust. 1 i § 87 ust. 6;
   8) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia w przypadku, o którym mowa w § 80 ust. 3;
   9) w AC, PAO, PAS, PWD, NNW, PAZ i PAOP – z chwilą przeniesienia własności pojazdu, chyba że wraz z przeniesieniem własności pojazdu na nabywcę przeszły lub zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 85;

10) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w § 82 ust. 1;
11) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ, NNW Max, ZK i PAOP – z dniem doręczenia PZU oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy w systemie uproszczonym, umowy przez infolinię lub umowy direct w przypadku, o którym mowa w § 82 ust. 3;
12) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ i PAOP – z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności, z zastrzeżeniem pkt 2;
13) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ i PAOP – z dniem wyrejestrowania pojazdu, w przypadku doręczenia PZU oświadczenia ubezpieczającego o woli rozwiązania umowy ubezpieczenia ze względu na wyrejestrowanie pojazdu;
14) w PAO, PAO UTO, PAOP i PWD w wariancie Komfort, gdy umowa PWD była zawarta jednocześnie z umową OC dotyczącą tego samego pojazdu – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie OC dotyczącej tego samego pojazdu;
15) w PAOP i PWD w wariancie Komfort, gdy umowa PWD była zawarta jednocześnie z umową AC – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie AC;
16) w PAZ – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie NNW;
17) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ i PAOP – z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP;
18) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ i PAOP – z dniem przekazania pojazdu do przedsiębiorcy prowadzącego stację demontażu lub przedsiębiorcy prowadzącego punkt zbierania pojazdów;
19) w AC, PAO, PWD, PAS, NNW, PAZ i PAOP – z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 84.

**2.** W ZK ochrona ubezpieczeniowa wygasa w przypadkach określonych przepisami prawa polskiego dla wygaśnięcia ochrony w umowie OC dotyczącej tego samego pojazdu, z wyjątkiem przypadku upływu okresu, na który została zawarta umowa OC dotycząca tego samego pojazdu.

### § 82

**1.** Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.

**2.** Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

**3.** W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (umowa direct, umowa przez infolinię oraz umowa w systemie uproszczonym), w której ubezpieczający jest konsumentem, termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

### § 83

**1.** Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę NNW, umowę PAZ i umowę NNW Max w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.

**2.** Wypowiedzenie umowy NNW, umowy PAZ i umowy NNW Max nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

### § 84

PZU ma prawo wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
1) po jej zawarciu zostaną ujawnione istotne rozbieżności w stanie pojazdu lub danych pojazdu zgłaszanych przez ubezpieczającego przed zawarciem umowy ubezpieczenia a stanem faktycznym;
2) numer nadwozia lub numer VIN pojazdu należał do innego pojazdu;
3) po jej zawarciu zostanie stwierdzone, że właścicielem pojazdu lub użytkownikiem pojazdu jest osoba inna niż wskazana przez ubezpieczającego i wymieniona w dokumencie ubezpieczenia.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY: AC, PAO, PAS, PWD, NNW, PAZ, PAOP

### § 85

**1.** W razie zbycia pojazdu prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na jego nabywcę. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga zgody PZU, z zastrzeżeniem ust. 2.

**2.** Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia na dotychczasowego użytkownika pojazdu, nie wymaga zgody PZU.

**3.** W przypadku przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, zbywca lub nabywca pojazdu najpóźniej w dniu jego zbycia zobowiązany jest zawiadomić PZU o fakcie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia, dostarczając do PZU dokument potwierdzający przeniesienie tych praw. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia może nastąpić wyłącznie ze skutkiem na dzień zbycia pojazdu. PZU potwierdza przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę pojazdu w formie pisemnej.

**4.** W przypadku zawarcia umowy PWD w wariancie Komfort jednocześnie z umową OC dotyczącą tego samego pojazdu nabywca pojazdu nabywa też prawa z umowy PWD w wariancie Komfort wraz z przejściem na niego praw i obowiązków z umowy OC. Przeniesienie praw z umowy PWD w innych przypadkach wymaga zgody PZU.

**5.** W przypadku jednoczesnego zawarcia umowy PAO w wariancie PAO UTO z umową OC, nabywca pojazdu, którego dotyczy umowa OC, nabywa też prawa z umowy PAO w wariancie PAO UTO wraz z przejściem na niego praw i obowiązków z umowy OC.

**6.** W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę pojazdu przechodzą także obowiązki, które ciążyły na zbywcy, chyba że strony za zgodą PZU umówiły się inaczej. Pomimo tego przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki ubezpieczeniowej przypadającej za czas do chwili przejścia własności pojazdu na nabywcę.

**7.** Jeżeli prawa z umowy ubezpieczenia nie zostały przeniesione na nabywcę pojazdu, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z chwilą przejścia własności pojazdu na nabywcę.

**8.** Postanowień ust. 2 – 7 nie stosuje się przy przenoszeniu wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia przewidzianego w umowie ubezpieczenia wypadku ubezpieczeniowego.

## PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY ZK

### § 86

Przeniesienie praw z umowy ZK następuje na zasadach określonych przepisami prawa polskiego dla przeniesienia praw z umowy OC.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 87

**1.** Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.

**2.** Z zastrzeżeniem ust. 3, składka ubezpieczeniowa za 12-miesięczny okres ubezpieczenia może być płatna jednorazowo albo w ratach.

**3.** Składka ubezpieczeniowa z tytułu umowy ubezpieczenia z okresem ubezpieczenia innym niż 12 miesięcy, może zostać rozłożona na raty, jeżeli umowa ubezpieczenia została potwierdzona dokumentem ubezpieczenia, który dotyczy przynajmniej jednej umowy ubezpieczenia z 12-miesięcznym okresem ubezpieczenia.

**4.** Terminy płatności rat składki ubezpieczeniowej określa się w umowie ubezpieczenia.

**5.** Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej albo raty składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie bezgotówkowej, za datę zapłaty

składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku PZU pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia. Gdy składka lub jej rata zapłacona jest kartą kredytową lub za pośrednictwem strony internetowej PZU, wówczas za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień autoryzacji płatności.

6. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.
7. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony podał do wiadomości PZU nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki ubezpieczeniowej, ubezpieczający zobowiązany jest do dopłaty składki ubezpieczeniowej wynikającej z różnicy pomiędzy składką ubezpieczeniową, jaka należałaby się PZU gdyby podano dane prawdziwe a składką ubezpieczeniową przyjętą w umowie ubezpieczenia. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego roszczenie PZU o dopłatę różnicy składki ubezpieczeniowej staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania. Postanowienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy ZK.

## ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 88

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

## POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

### § 89

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany:
   1) użyć dostępnych mu środków w celu ratowania pojazdu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
   2) przedstawić posiadane dowody dotyczące zajścia wypadku ubezpieczeniowego lub poniesionych kosztów;
   3) ułatwić PZU lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody;
   4) zabezpieczyć możność dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę oraz udzielić PZU pomocy dostarczając posiadane informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, PZU jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Postanowień ust. 1 pkt 1 i pkt 4 oraz ust. 2 nie stosuje się do NNW, PAZ i NNW Max.

### § 90

1. W AC, poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
   1) w przypadku szkody polegającej na uszkodzeniu pojazdu lub bagażu:
      a) nie dokonywać w uszkodzonym pojeździe lub uszkodzonym bagażu żadnych zmian, jeżeli nie są one uzasadnione koniecznością kontynuowania bezpiecznej jazdy i nie podejmować ich naprawy bez uprzedniego przeprowadzenia oględzin przez PZU, chyba że PZU nie przeprowadził ich w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o szkodzie, albo 14 dni, jeżeli niezbędne było powołanie biegłego (rzeczoznawcy),
      b) powiadomić PZU o szkodzie powstałej na terytorium RP niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
      c) powiadomić PZU o szkodzie powstałej za granicą RP, nie później niż w terminie 7 dni od dnia powrotnego przekroczenia granicy RP, a jeśli zaistniała konieczność korzystania z pomocy PZU przed powrotem do RP, powiadomienie PZU powinno nastąpić nie później niż w terminie 3 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego,
      d) przeprowadzić wymagane przepisami prawa dodatkowe badanie techniczne pojazdu po jego naprawie oraz poinformować PZU o przeprowadzeniu tego badania,
      e) odnotować, w razie kolizji z innym pojazdem, dane dotyczące tego pojazdu, osoby kierującej tym pojazdem, a także numer dokumentu ubezpieczenia, nazwę i adres ubezpieczyciela, z którym została zawarta umowa ubezpieczenia OC;
   2) w przypadku szkody kradzieżowej lub szkody powstałej w okolicznościach uzasadniających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo:
      a) powiadomić policję niezwłocznie po powzięciu informacji o którymkolwiek z tych zdarzeń,
      b) powiadomić PZU niezwłocznie po powzięciu informacji o którymkolwiek z tych zdarzeń, jednak nie później niż w najbliższym dniu roboczym, przy czym przez dzień roboczy rozumie się dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
   3) w przypadku kradzieży pojazdu:
      a) przekazać PZU:
         – kluczyki lub sterowniki służące do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu oraz kluczyki lub sterowniki służące do uruchomienia zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, w które pojazd jest wyposażony, w celu ustalenia odpowiedzialności PZU w okolicznościach, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 11,
         – dowód rejestracyjny lub kartę pojazdu, w celu ustalenia odpowiedzialności PZU w okolicznościach, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2 i pkt 3,
      b) okazać PZU umowę o świadczenie usługi monitoringu, poszukiwania i odzyskiwania pojazdu oraz dowodu zapłaty abonamentu za okres, w którym przypadał dzień, w którym dokonano kradzieży pojazdu, jeżeli w pojeździe zamontowane było zabezpieczenie przeciwkradzieżowe posiadające funkcję lokalizacji pojazdu, w celu ustalenia odpowiedzialności PZU w okolicznościach, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 11,
      c) w przypadku wypłaty odszkodowania na żądanie PZU przenieść na jego rzecz własność pojazdu po jego wyrejestrowaniu; jeżeli pojazd zostanie odzyskany po wypłacie przez PZU odszkodowania, PZU w uzgodnieniu z ubezpieczonym może ponownie przenieść na niego własność pojazdu; jeżeli własność pojazdu nie została przeniesiona na PZU, wypłacone odszkodowanie podlega zwrotowi w całości, o ile pojazd nie został uszkodzony albo w odpowiedniej części, gdy nastąpiło uszkodzenie pojazdu, za które PZU jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania;
   4) w przypadku utraty bagażu przedstawić PZU dowody potwierdzające fakt utraty tego bagażu;
   5) powiadomić PZU o utracie: dowodu rejestracyjnego lub karty pojazdu, kluczyka lub sterownika, służącego do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu, lub kluczyka lub sterownika służącego do uruchomienia zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, w które pojazd jest wyposażony, w terminie, o którym mowa w pkt 2 lit. b, i zabezpieczyć pojazd przed kradzieżą z należytą starannością, a w przypadku kradzieży oraz w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo – powiadomić policję w terminie, o którym mowa w pkt 2 lit. a;
   6) wymienić wkładki zamków oraz przekodować moduły zabezpieczeń przeciwkradzieżowych w przypadku utraty z jakiejkolwiek przyczyny: kluczyka lub sterownika służącego do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu, lub kluczyka lub sterownika służącego do uruchomienia zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, w które pojazd jest wyposażony;
   7) przekazać PZU wyjmowany element lub panel sprzętu lub urządzenie multimedialnego w przypadku kradzieży sprzętu lub urządzenia multimedialnego z wyjmowanym elementem lub panelem, w celu ustalenia odpowiedzialności PZU w okolicznościach, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 14.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a lub ust. 1 pkt 2 lit. a lub ust. 1 pkt 4–6, PZU jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b lub lit. c lub ust. 1 pkt 2 lit. b, PZU może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.

Skutki braku zawiadomienia PZU o wypadku ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

4. W celu skorzystania ze świadczeń opcji Auto Non Stop, o których mowa w § 9 ust. 2 pkt 1, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić telefonicznie PZU o zamiarze skorzystania z tych świadczeń przed podjęciem działań we własnym zakresie i nie później niż z chwilą powiadomienia PZU o szkodzie; numer telefonu PZU zamieszczony jest w umowie ubezpieczenia.
5. W razie niedopełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 4, z przyczyn określonych w § 12 ust. 3 pkt 1 lub pkt 2, koszty świadczeń przewidzianych w opcji Auto Non Stop zwracane są do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, jeżeli:
   1) dotyczą holowania z miejsca zajścia wypadku ubezpieczeniowego do warsztatu ANS; w przypadku holowania pojazdu w inne miejsce zastosowanie mają ograniczenia zwrotu kosztów, o których mowa w § 11 ust. 1 oraz
   2) zostaną udokumentowane rachunkami lub fakturami VAT i dowodami ich zapłaty.

**§ 91**

1. W PAO, poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
   1) nie dokonywać w uszkodzonym pojeździe lub uszkodzonym bagażu żadnych zmian, jeżeli nie są one uzasadnione koniecznością kontynuowania bezpiecznej jazdy i nie podejmować ich naprawy bez uprzedniego przeprowadzenia oględzin pojazdu przez PZU, chyba że PZU nie przeprowadził ich w terminie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o szkodzie;
   2) powiadomić PZU o szkodzie powstałej na terytorium RP niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
   3) przeprowadzić wymagane przepisami prawa dodatkowe badanie techniczne pojazdu po jego naprawie oraz poinformować PZU o przeprowadzeniu tego badania;
   4) okazać PZU posiadane dokumenty wskazujące sprawcę wypadku ubezpieczeniowego, w szczególności: oświadczenie sprawcy tego wypadku lub uczestników tego wypadku lub jego świadków, notatkę sporządzoną przez funkcjonariusza policji – w celu ustalenia odpowiedzialności PZU w okolicznościach, o których mowa w § 22.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lub pkt 4, PZU jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1 pkt 2, PZU może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego. Skutki braku zawiadomienia PZU o wypadku ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. W przypadku szkody w PAO UTO poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
   1) przedsięwziąć środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego, starać się o złagodzenie jego skutków oraz zapewnić pomoc lekarską poszkodowanym, jak również w miarę możliwości zabezpieczyć mienie poszkodowanych;
   2) udzielić poszkodowanym niezbędnych informacji koniecznych do identyfikacji ubezpieczyciela, łącznie z podaniem danych dotyczących umowy PAO w wariancie PAO UTO;
   3) w razie zderzenia z innym pojazdem ustalić w miarę możliwości nazwę ubezpieczyciela, z którym posiadacz tego pojazdu zawarł umowę ubezpieczenia OC;
   4) powiadomić policję, o ile doszło do wypadku ubezpieczeniowego z ofiarami w ludziach lub o wypadku ubezpieczeniowym, który zaszedł w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo;
   5) w razie wystąpienia z roszczeniem bezpośrednio do ubezpieczonego, powiadomić o tym fakcie PZU nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia roszczenia oraz dostarczyć dokumenty dotyczące okoliczności wypadku ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody;
   6) nie podejmować w imieniu PZU zobowiązań w stosunku do osób zgłaszających roszczenie, ani też nie składać w imieniu PZU oświadczeń o przyjęciu odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę;
   7) niezwłocznie powiadomić PZU, jeżeli poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową przeciwko ubezpieczonemu oraz na żądanie PZU udzielić pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez PZU;
   8) niezwłocznie powiadomić PZU, jeżeli przeciwko ubezpieczonemu zostało wszczęte postępowanie karne, karno-administracyjne lub inne o podobnym charakterze.
5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 4 pkt 4, PZU jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

**§ 92**

1. W PWD, poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
   1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, zawiadomić o nim telefonicznie PZU;
   2) podać PZU następujące informacje:
      a) imię, nazwisko i miejsce zamieszkania ubezpieczonego wymagającego pomocy i ewentualnie kierowcy innego pojazdu,
      b) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu na miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego i zapewnienia właściwej pomocy,
      c) dokładne miejsce zajścia wypadku ubezpieczeniowego i numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o wypadku ubezpieczeniowym,
      d) opis wypadku ubezpieczeniowego;
   3) umożliwić PZU weryfikację stanu pojazdu oraz monitorowanie czasu naprawy w warsztacie samochodowym lub czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, w celu ustalenia okresu wynajmu pojazdu, o którym mowa w § 32 pkt 4 i § 33 ust. 2 pkt 2 lit. d;
   4) w przypadku kradzieży pojazdu okazać PZU dokument potwierdzający zgłoszenie tej kradzieży policji;
   5) w przypadku usługi konsultacji lekarskiej, wykazać fakt zajścia wypadku będącego podstawą organizacji konsultacji lekarskiej, jeżeli PZU nie organizował wcześniej innych usług assistance związanych z tym wypadkiem.
2. W przypadku gdy ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów usług assistance na podstawie § 38 ust. 9 lub § 39 ust. 3, zwrot kosztów następuje na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU 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.
3. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zgłasza potrzebę przewozu, o którym mowa w § 32 pkt 19 lit. b lub lit. c, § 34 pkt 2 lub § 35 ust. 1 pkt 18, zobowiązany jest podać PZU nazwę, adres i numer telefonu szpitala, w którym przebywa ubezpieczony, jeśli przewóz odbywa się pomiędzy szpitalami

**§ 93**

W PAS, poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
   1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego, zawiadomić o nim telefonicznie PZU;
   2) podać PZU następujące informacje:
      a) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji tego pojazdu,
      b) numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o wypadku ubezpieczeniowym,
      c) opis wypadku ubezpieczeniowego,
      d) czy uszkodzona szyba jest szybą będącą częścią oryginalną lub zamontowaną w procesie fabrycznego montażu pojazdu; w razie wątpliwości ubezpieczający zobowiązany jest umożliwić PZU przeprowadzenie ekspertyzy w celu określenia rodzaju szyby podlegającej wymianie;
   3) nie podejmować naprawy lub wymiany szyby w pojeździe we własnym zakresie, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 zdanie drugie i § 46 ust. 4;

4) przedstawić na żądanie PZU zdjęcia uszkodzonej szyby – w przypadkach, o których mowa w § 6 ust. 3 zdanie drugie i § 46 ust. 4;
5) przedstawić PZU dowody poniesienia kosztów w przypadkach, o których mowa w § 6 ust. 3 zdanie drugie, § 42 i § 46 ust. 4;
6) przeprowadzić wymagane przepisami prawa dodatkowe badanie techniczne pojazdu po jego naprawie oraz poinformować PZU o przeprowadzeniu tego badania.

**§ 94**

**1.** W NNW i NNW Max, poza obowiązkami wynikającymi z § 89 ust. 1 pkt 2 i 3, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
1) starać się o złagodzenie skutków wypadku ubezpieczeniowego przez niezwłoczne poddanie się opiece lekarskiej i zaleconemu leczeniu;
2) powiadomić policję niezwłocznie w razie odniesienia obrażeń wskutek wypadku ubezpieczeniowego, o ile stan zdrowia ubezpieczonego na to pozwala;
3) dostarczyć PZU posiadane dokumenty niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia: dokumentację medyczną, rachunki i dowody ich zapłaty, a także – jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas zajścia wypadku ubezpieczeniowego – dokument uprawniający do kierowania pojazdem oraz dowód rejestracyjny pojazdu;
4) umożliwić PZU zasięgnięcie informacji odnoszących się do okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego, w szczególności u lekarzy, którzy sprawowali nad ubezpieczonym opiekę zarówno przed, jak i po zajściu wypadku ubezpieczeniowego;
5) poddać się badaniom, o których mowa w § 52 ust. 11 zdanie pierwsze.

**2.** W NNW Max, w przypadku wystąpienia przez ubezpieczonego z roszczeniem o wypłatę świadczenia z tytułu niezdolności do pracy, PZU decyduje o uznaniu roszczenia na podstawie dokumentacji lub wyników badań, o których mowa w ust. 1, oraz orzeczenia lekarskiego podmiotu uprawnionego do orzekania o niezdolności do pracy.

**3.** W razie śmierci ubezpieczonego uposażony zobowiązany jest przedłożyć PZU do wglądu odpis aktu zgonu oraz kartę statystyczną zgonu lub dokumentację medyczną potwierdzającą przyczynę zgonu, jeśli jest uprawnionym do uzyskania takich dokumentów, oraz dokument stwierdzający jego tożsamość. W przypadku braku uposażonego – występująca o wypłatę świadczenia osoba, o której mowa w § 98 ust. 2 pkt 2, zobowiązana jest przedłożyć dodatkowo dokumenty stanu cywilnego potwierdzające fakt małżeństwa lub pokrewieństwa z ubezpieczonym lub dokumenty potwierdzające fakt sprawowania opieki nad ubezpieczonym na dzień jego śmierci.

**4.** PZU zastrzega sobie prawo weryfikacji dostarczonych dokumentów oraz zasięgania opinii lekarzy specjalistów.

**§ 95**

**1.** W PAZ, poza obowiązkami wynikającymi z § 89 ust. 1 pkt 2 i 3, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany ponadto:
1) starać się o złagodzenie skutków wypadku ubezpieczeniowego przez niezwłoczne poddanie się opiece lekarskiej i zaleconemu leczeniu;
2) powiadomić policję niezwłocznie w razie odniesienia obrażeń wskutek wypadku ubezpieczeniowego, o ile stan zdrowia ubezpieczonego na to pozwala;
3) powiadomić PZU o wypadku ubezpieczeniowym, nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
4) dostarczyć PZU posiadane dokumenty niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia: dokumentację medyczną, rachunki i dowody ich zapłaty, a także – jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas zajścia wypadku ubezpieczeniowego – dokument uprawniający do kierowania pojazdem oraz dowód rejestracyjny pojazdu;
5) umożliwić PZU zasięgnięcie informacji odnoszących się do okoliczności zajścia wypadku ubezpieczeniowego, w szczególności u lekarzy, którzy sprawowali nad ubezpieczonym opiekę zarówno przed, jak i po zajściu wypadku ubezpieczeniowego.

**2.** PZU zastrzega sobie prawo weryfikacji dostarczonych dokumentów oraz zasięgania opinii lekarzy specjalistów.

**§ 96**

**1.** W ZK, poza obowiązkami wynikającymi z § 89:
1) kierowca jest zobowiązany ponadto:
a) przedsięwziąć środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu zajścia wypadku ubezpieczeniowego, starać się o złagodzenie jego skutków oraz zapewnić pomoc lekarską poszkodowanym, jak również w miarę możliwości zabezpieczyć mienie poszkodowanych,
b) udzielić poszkodowanym niezbędnych informacji koniecznych do identyfikacji ubezpieczyciela, łącznie z podaniem danych dotyczących zawartej umowy ZK,
c) w razie zderzenia z innym pojazdem ustalić w miarę możliwości nazwę ubezpieczyciela, z którym posiadacz tego pojazdu zawarł umowę ubezpieczenia OC,
d) powiadomić policję, o ile doszło do wypadku ubezpieczeniowego z ofiarami w ludziach lub o wypadku ubezpieczeniowym, który zaszedł w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo;
2) posiadacz pojazdu lub kierowca jest zobowiązany ponadto:
a) w razie wystąpienia z roszczeniem bezpośrednio do ubezpieczającego, posiadacza pojazdu lub kierowcy, powiadomić o tym fakcie PZU nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia roszczenia oraz dostarczyć dokumenty dotyczące okoliczności wypadku ubezpieczeniowego i rozmiaru szkody,
b) nie podejmować w imieniu PZU zobowiązań w stosunku do osób zgłaszających roszczenie, ani też nie składać w imieniu PZU oświadczeń o przyjęciu odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę,
c) niezwłocznie powiadomić PZU, jeżeli poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową przeciwko ubezpieczającemu, posiadaczowi pojazdu lub kierowcy oraz na żądanie PZU udzielić pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez PZU,
d) niezwłocznie powiadomić PZU, jeżeli przeciwko ubezpieczającemu, posiadaczowi pojazdu lub kierowcy zostało wszczęte postępowanie karne, karno-administracyjne lub inne o podobnym charakterze.

**2.** Kierowca zobowiązany jest posiadać dokumenty wymienione w § 77 ust. 5 i okazywać je na żądanie organów kontrolnych.

**§ 97**

**1.** W PAOP, poza obowiązkami wynikającymi z § 89, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
1) niezwłocznie poinformować PZU na numer infolinii wskazany w dokumencie ubezpieczenia o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym, jego okolicznościach oraz przekazać wszelkie informacje, dokumenty, korespondencję, dowody z nim związane, potrzebne do ustalenia rodzaju i rozmiaru świadczenia oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego;
2) postępować zgodnie ze wskazówkami PZU udzielonymi na podstawie przekazanych przez ubezpieczającego: opisu stanu prawnego i faktycznego oraz dokumentów, stosownie do pkt 1;
3) poinformować PZU o dokonanym wyborze adwokata lub radcy prawnego albo o woli skorzystania z pomocy adwokata lub radcy prawnego niezobowiązująco poleconego przez PZU, zgodnie z § 76 ust. 2;
4) podjąć aktywną współpracę z PZU w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności wypadku ubezpieczeniowego i przyczyn powstania roszczeń lub szkody oraz ustalenie jej rozmiaru, w tym udzielić wszelkich wyjaśnień o stanie sprawy na żądanie PZU;
5) na uzasadnione żądanie PZU przed wystąpieniem na drogę postępowania sądowego, przeprowadzić postępowanie przedsądowe zmierzające do korzystnego dla ubezpieczonego zakończenia sprawy;
6) wstrzymać się od dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej do czasu prawomocnego zakończenia toczącego się już innego postępowania związanego z powyższymi roszczeniami, chyba że zwłoka mogłaby doprowadzić do przedawnienia roszczeń ubezpieczonego;
7) na uzasadnione żądanie PZU złożyć tylko zawezwanie do próby ugodowej albo powództwo częściowe i wstrzymać się z dochodzeniem pozostałych roszczeń do uprawomocnienia się orzeczenia co do części roszczenia;
8) nie zawierać ugody bez uzyskania uprzedniej pisemnej akceptacji PZU na zawarcie ugody oraz jej warunki, przy czym warunki ugody nie mogą nakładać na ubezpieczonego obowiązku pokrywania kosztów wyższych niż wynikałoby to z orzeczenia sądu w takim zakresie.

2. Jeżeli ubezpieczony nie skontaktował się z PZU w sposób określony w ust. 1 i pokrył koszty we własnym zakresie, PZU zobowiązany jest do zwrotu ubezpieczonemu poniesionych przez niego kosztów do wysokości faktycznie poniesionych, nie więcej jednak niż do wysokości sumy ubezpieczenia i limitu odpowiedzialności, o których mowa w § 73. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia jest złożenie przez ubezpieczonego dowodów, o których mowa w § 75 ust. 1, wraz informacjami i dokumentami niezbędnymi do ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, zasadności roszczeń i wysokości świadczenia.

### WYPŁATA ODSZKODOWANIA LUB ŚWIADCZENIA

#### § 98

1. Odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie z umowy ubezpieczenia wypłaca się ubezpieczonemu lub poszkodowanemu w PAO UTO, a w odniesieniu do małoletnich – przedstawicielowi ustawowemu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W NNW i NNW Max:
   1) koszty, o których mowa w § 48 ust. 1 pkt 8 wypłaca się osobie, która je poniosła;
   2) świadczenie z tytułu śmierci ubezpieczonego wypłaca się uposażonemu, a w razie braku uposażonego – niżej wskazanym osobom według następującej kolejności:
      a) małżonkowi,
      b) dzieciom w częściach równych; w przypadku gdy jedno z dzieci zmarło przed śmiercią ubezpieczonego udział jaki by przypadał temu dziecku przypada pozostałym dzieciom w częściach równych,
      c) rodzicom w częściach równych albo w całości jednemu z nich, jeżeli drugie z rodziców zmarło przed śmiercią ubezpieczonego albo jeżeli tylko jednemu z nich przysługuje władza rodzicielska; w przypadku gdy żadnemu z rodziców nie przysługuje władza rodzicielska albo jeżeli rodzice są nieznani, a dla ubezpieczonego ustanowiono opiekę – prawnym opiekunom na analogicznych zasadach jak dla rodziców,
      d) osobom fizycznym powołanym do dziedziczenia z ustawy w częściach przypadających im stosownie do postanowień kodeksu cywilnego dotyczących dziedziczenia ustawowego; wypłata świadczenia osobie lub osobom należącym do wyższej kategorii wyklucza wypłatę świadczenia osobie lub osobom należącym do niższej kategorii (kategorię najwyższą stanowi pkt 1);
   3) ubezpieczony może w każdym czasie wskazać lub dokonać zmiany uposażonego;
   4) w razie braku uposażonego, z przysługującego świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego PZU zwraca, w granicach sumy ubezpieczenia, udokumentowane koszty pogrzebu osobie, która je poniosła, przy czym koszty te zwracane są tylko wówczas, gdy nie zostały pokryte z innego ubezpieczenia lub z innego tytułu.

#### § 99

1. Odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie z umowy ubezpieczenia płatne jest w złotych polskich. W ZK odszkodowanie wypłaca się w walucie obowiązującej w państwie, na terytorium którego zaszedł wypadek ubezpieczeniowy, z zastrzeżeniem § 64 ust. 3.
2. Jeżeli w związku z wypadkiem ubezpieczeniowym, który zaszedł za granicą RP, zostały poniesione koszty w walucie obcej, zwrot tych kosztów następuje w RP w złotych polskich przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z daty ustalania odszkodowania, na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT wraz z dowodami ich zapłaty.

### OBOWIĄZKI PZU

#### § 100

1. PZU dokonuje wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, lub świadczenia w terminie 30 dni, a w PAO, w terminie 15 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 1, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, okazało się niemożliwe, wypłata odszkodowania, w tym zwrot kosztów, lub wypłata świadczenia następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU jest zobowiązany:
   1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu wypadku 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 wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, 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 lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o zajściu wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
   2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, lub nie wypłaci świadczenia, 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, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
   3) jeżeli odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie, 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 uzasadniające całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, lub świadczenia, 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 lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
   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 z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
   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.
4. W ZK postanowienia ust. 1–3 stosuje się w przypadku, o którym mowa w § 64 ust. 3.

### ROSZCZENIA REGRESOWE

#### § 101

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, w AC i PAO z dniem wypłaty przez PZU odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za

szkodę przechodzą z mocy prawa na PZU do wysokości wypłaconego odszkodowania lub zwróconych kosztów. Jeżeli PZU pokrył tylko część szkody, ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU.

**2.** Nie przechodzą na PZU roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym, osobom uprawnionym do korzystania z pojazdu na podstawie umowy użyczenia lub użytkownikom pojazdu, chyba że osoby te wyrządziły szkodę umyślnie.

**3.** Jeżeli ubezpieczony zrzekł się roszczenia do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, PZU może odmówić wypłaty odszkodowania lub zwrotu kosztów lub je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie przez PZU odszkodowania lub zwrocie kosztów, wówczas PZU przysługuje prawo dochodzenia od ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania lub poniesionych kosztów.

**4.** Postanowienia ust. 1–3 stosuje się odpowiednio w PAOP oraz w przypadku wykonania usługi assistance objętej PWD lub PAS.

### § 102

**1.** W ZK, PZU przysługuje prawo dochodzenia od kierowcy zwrotu wypłaconego odszkodowania, jeżeli kierowca:
1) wyrządził szkodę umyślnie, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości albo po użyciu 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;
2) wszedł w posiadanie pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa;
3) nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, z wyjątkiem przypadków, gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo o pościg za osobą podjęty bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa;
4) zbiegł z miejsca wypadku ubezpieczeniowego.

**2.** W ZK w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków dotyczących powiadomienia PZU o wypadku ubezpieczeniowym lub zgłoszeniu roszczeń odszkodowawczych przez poszkodowanego, PZU może dochodzić od kierowcy lub posiadacza pojazdu zwrotu części wypłaconego odszkodowania, jeżeli naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 103

**1.** Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU 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.

**3.** PZU 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 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 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, 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 przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.

**10.** Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: 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 direct oraz umowy w systemie uproszczonym, gdzie oferta została wysłana drogą elektroniczną i do zawarcia umowy ubezpieczenia doszło drogą elektroniczną, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU jest następujący: reklamacje@pzu.pl.

**13.** Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.

**14.** PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### § 104

**1.** Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

**2.** 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.

**3.** W przypadku roszczeń wynikających z umowy PAOP, PZU i ubezpieczony mogą zawrzeć umowę o poddaniu sporu pomiędzy nimi pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

## INFORMACJA ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH
DLA KLIENTA

| | INFORMACJA ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH DLA UBEZPIECZAJĄCEGO | INFORMACJA ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH DLA UBEZPIECZONEGO |
|---|---|---|
| **ADMINISTRATOR I DANE KONTAKTOWE ADMINISTRATORA I INSPEKTORA OCHRONY DANYCH** | Administratorem danych osobowych jest PZU SA z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa. Kontakt z administratorem jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail kontakt@pzu.pl lub pisemnie na wyżej wskazany adres siedziby administratora. We wszystkich sprawach z zakresu ochrony danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez administratora Inspektorem Ochrony Danych. Taki kontakt może się odbyć drogą elektroniczną na adres e-mail IODpzu@pzu.pl lub pisemnie na adres PZU SA, IOD, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa. | |
| **OBOWIĄZEK PODANIA DANYCH** | Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.<br>Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne. | |
| **ZAKRES I ŹRÓDŁO DANYCH** | | Administrator otrzymał Pani/Pana dane od Ubezpieczającego w związku z objęciem Pani/Pana ochroną ubezpieczeniową.<br>Pani/Pana dane zostały przekazane administratorowi w zakresie: danych identyfikacyjnych, danych adresowych. |
| **PRZETWARZANIE DANYCH**<br>Administrator może przetwarzać Pani/Pana dane w celu: | • zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy,<br>• oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,<br>• marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, obejmującego profilowanie w celu dostosowania przesyłanych treści marketingowych – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest dostarczanie klientom informacji o produktach ubezpieczeniowych i innych produktach finansowych oferowanych przez PZU SA; w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych w przypadku nieposiadania ubezpieczenia w PZU SA, tj. w przypadku niezawarcia umowy ubezpieczenia lub po rozwiązaniu umowy ubezpieczenia, zgoda ta będzie podstawą prawną dla przetwarzania danych osobowych; do celów marketingu wykorzystywane będą podane dane kontaktowe, dane kontaktowe pozyskane w przyszłości oraz dane dotyczące posiadanych produktów,<br>• ewentualnie w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami związanymi z zawartą z Panią/Panem umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy ubezpieczenia,<br>• reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z umową zawartą z Panią/Panem, | • oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania przed objęciem ubezpieczeniem – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,<br>• marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, obejmującego profilowanie w celu dostosowania przesyłanych treści marketingowych – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest dostarczanie klientom informacji o produktach ubezpieczeniowych i innych produktach finansowych oferowanych przez PZU SA; do celów marketingu wykorzystywane będą otrzymane dane kontaktowe, dane kontaktowe pozyskane w przyszłości oraz dane dotyczące posiadanych produktów,<br>• ewentualnie w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami związanymi z umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy ubezpieczenia,<br>• reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z objęciem Pani/Pana ochroną ubezpieczeniową,<br>• wypełniania przez administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów o rachunkowości, |

| | | |
|---|---|---|
| | • wypełniania przez administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów o rachunkowości,<br>• ustalania wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest ustalanie składek w wysokości, która zapewnia co najmniej wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń,<br>• podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość przeciwdziałania wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań.<br>Decyzje dotyczące wysokości składki ubezpieczeniowej będą podejmowane automatycznie tj. bez udziału człowieka, na podstawie Pani/Pana danych niezbędnych do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego przez ubezpieczyciela w odniesieniu do przedmiotu ubezpieczenia. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia.<br>W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczącej wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, prawo do wyrażenia własnego stanowiska oraz wystąpienia o ponowne przeanalizowanie Pani/Pana sprawy i podjęcie decyzji przez pracownika. | • ustalania wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest ustalanie składek w wysokości, która zapewnia co najmniej wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń,<br>• podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość przeciwdziałania wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań.<br>Decyzje dotyczące wysokości składki ubezpieczeniowej będą podejmowane automatycznie tj. bez udziału człowieka, na podstawie Pani/Pana danych niezbędnych do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego przez ubezpieczyciela w odniesieniu do przedmiotu ubezpieczenia. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego objęcia Pani/Pana ochroną ubezpieczeniową.<br>W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczącej wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, prawo do wyrażenia własnego stanowiska oraz wystąpienia o ponowne przeanalizowanie Pani/Pana sprawy i podjęcie decyzji przez pracownika. |
| **OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH** | Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, a także do momentu wygaśnięcia uprawnienia do przetwarzania danych w celach ustalania na ich podstawie wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych oraz rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości.<br>Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane wykorzystywane do celów marketingu bezpośredniego, obejmującego profilowanie, jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych w tym celu.<br>W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do czasu jej wycofania. | |
| **PRZEKAZYWANIE DANYCH** | Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa.<br>Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione zakładom reasekuracji, a także mogą być przekazywane innym spółkom z Grupy PZU, jeśli wyraziła Pani/Pan zgodę na takie przekazanie.<br>Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora: dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.<br>Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym w związku z realizacją umowy ubezpieczenia komunikacyjnego albo turystycznego. | |
| **PANI/PANA PRAWA** | Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.<br>Przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi.<br>W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego w tym profilowania.<br>W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo jej wycofania. Zgodę można odwołać w każdym czasie w oddziale lub wysyłając e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo pismo na adres PZU, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej wycofaniem.<br>W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.<br>Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. W Polsce takim organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. | |