

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA „SAMSUNG GUARD WYŚWIETLACZ” DLA KLIENTÓW SAMSUNG

ustalone uchwałą nr UZ/67/2016 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 25 lutego 2016 r.



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

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 1 ust. 4, § 2, § 3, § 4, § 6, § 8, § 9, § 10 ust. 1, 3 i 4
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 4, § 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 10 ust. 2 i 4

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

- Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia „Samsung GUARD Wyświetlacz” dla Klientów Samsung, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do Umowy grupowego ubezpieczenia „Samsung GUARD Wyświetlacz” dla Klientów Samsung, zwanej dalej „Umową ubezpieczenia”, zawartej pomiędzy **Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną**, zwaną dalej „**PZU SA**”, a **Samsung Electronics Polska Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością**, zwaną dalej „**Ubezpieczającym**”.
- Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej Umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
- Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU, do Umowy ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU określenia rozumie się:

- Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługi (tel.: 22 505 66 77), prowadzone przez PZU SA lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz PZU SA;
- Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Gwarancja** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona na zakupione Urządzenie;
- Klient Samsung**:
 - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zakupiła Urządzenie u Pośrednika Samsung, będąca konsumentem albo przedsiębiorcą prowadzącym samodzielnie jednoosobową działalność gospodarczą,
 - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która zakupiła Urządzenie u Pośrednika Samsung;
- Naprawa** – usługa polegająca na wykonaniu naprawy uszkodzonego Urządzenia, z wykorzystaniem oryginalnych, nowych części Samsung;
- Numer IMEI (International Mobile Equipment Identity)** – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
- Punkt naprawczy** – punkt naprawczy Urządzeń objętych Serwisem, będący Autoryzowanym Centrum Serwisowym Samsung;
- Pośrednik Samsung** – każdy podmiot, który zakupił Urządzenie od Ubezpieczającego i prowadzi ich dalszą sprzedaż na terytorium RP;
- Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z Umowy ubezpieczenia;
- Rękojnia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;

- RP** – Rzeczpospolita Polska;
- Serwis** – usługa asystance polegająca na dokonaniu Naprawy Urządzenia, z uwzględnieniem transportu na terytorium RP Urządzenia podlegającego naprawie od Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia do Punktu naprawczego i z Punktu naprawczego do Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
- Ubezpieczony** – Klient Samsung, na rachunek którego Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia i który złożył oświadczenie woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia;
- Urządzenie** – telefon komórkowy Samsung Galaxy: S7, S7 EDGE;
- Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, lub innym naruszeniu struktury wyświetlacza lub ekranu wymagające Naprawy w celu przywrócenia jego stanu pierwotnego;
- Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Ubezpieczonego do użytkowania Urządzenia;
- Zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia zdarzenie przyszłe i niepewne polegające na Uszkodzeniu.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja oraz pokrycie przez PZU SA kosztów Serwisu w razie zajścia w okresie ubezpieczenia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Serwis jest świadczony wyłącznie na terytorium RP.
- Z zastrzeżeniem ust. 4, Serwis dotyczy również Urządzenia wydanego Ubezpieczonemu w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli nastąpi wymiana w ramach Gwarancji lub Rękojmi. Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, objęte jest Serwisem w miejsce dotychczasowego Urządzenia objętego ubezpieczeniem od dnia jego wymiany do końca dotychczasowego okresu ubezpieczenia. Odnośnie Urządzenia wydanego Ubezpieczonemu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, odpowiedzialność PZU SA istnieje w ramach dotychczasowego limitu odpowiedzialności, o którym mowa w § 4 ust. 1.
- W przypadku wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji lub Rękojmi, Ubezpieczający powinien niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy celem poinformowania o dokonanej wymianie podając Numer IMEI Urządzenia wymienionego i przesyłając dowód wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji lub Rękojmi (w formie kserokopii na numer fax: 42 308 30 28 lub skanu na adres e-mail: Samsung@pzu.pl lub pisemnie na adres: PZU SA, Zespół Obsługi Bancassurance, ul. Postępu 18a 02-676 Warszawa).

§ 4

- W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, PZU SA zobowiązuje się do zorganizowania i pokrycia kosztów Serwisu jeden raz w ciągu 12-miesięcznego okresu ubezpieczenia do kwoty 2 200 PLN brutto.
- Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego PZU SA zapewnia:

- 1) w ciągu **dwóch Dni roboczych** od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego – odbiór przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego Urządzenia z miejsca na terytorium RP wskazanego przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
 - 2) w ciągu **trzech Dni roboczych** od chwili doręczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu naprawczego celem Naprawy – wykonanie Naprawy, wydanie kurierowi naprawionego Urządzenia celem dostarczenia do miejsca na terytorium RP wskazanego przez Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
 - 3) w ciągu **ośmiu Dni roboczych** od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego – umożliwienie Użytkownikowi Urządzenia odbioru Urządzenia za pośrednictwem kuriera.
3. PZU SA nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 2, w przypadku gdy:
- 1) Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia nie wskazał podczas zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego, w trybie określonym w § 9, adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest nieprawidłowy;
 - 2) pod wskazanym adresem i w ustalonej godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia;
 - 3) zgłaszający Zdarzenie ubezpieczeniowe nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego opisanych w § 9.
4. Naprawa dokonywana jest przez Punkt naprawczy, a koszty Naprawy rozliczane są przez PZU SA bezpośrednio z Punktem naprawczym.
5. W sytuacji, gdy po otrzymaniu Urządzenia i przeprowadzeniu ekspertyzy przez Punkt naprawczy, PZU SA stwierdzi, że nie doszło do wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego lub występują przesłanki wyłączające odpowiedzialność PZU SA, PZU SA informuje o tym fakcie Ubezpieczonego oraz dodatkowo informuje Ubezpieczonego o możliwości dokonania Naprawy przez Punkt naprawczy odpłatnie i rozliczenia jej kosztów bezpośrednio z Ubezpieczonym. W sytuacji, gdy Ubezpieczony nie wyrazi zgody na odpłatną Naprawę, Urządzenie będzie odesłane do Ubezpieczonego lub Użytkownika Urządzenia.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 5

1. Odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli Zdarzenie ubezpieczeniowe zostało spowodowane wskutek:
 - 1) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władze;
 - 2) trzęsienia ziemi.
2. Ponadto, odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona, jeżeli Zdarzenie ubezpieczeniowe:
 - 1) powstało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Klienta Samsung lub Użytkownika Urządzenia, chyba że w razie rażącego niedbalstwa organizacja oraz pokrycie kosztów Serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) powstało z winy umyślnej osoby, z którą Klient Samsung lub Użytkownik Urządzenia pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) zaszło w związku z działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym;
 - 4) zaszło w związku z niedopełnieniem obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia;
 - 5) zaszło w związku z użytkowaniem Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem;
 - 6) zaszło w związku z użytkowaniem Urządzenia wypożyczanego w celach zarobkowych;
 - 7) zaszło w związku z działaniem insektów lub gryzoni;
 - 8) zaszło w związku z przeróbką, przebudową Urządzenia, zmianą Numeru IMEI, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI nastąpiła na skutek Naprawy w ramach Gwarancji lub w ramach Rękojmi;
 - 9) zaszło w związku z próbami, doświadczeniami lub eksperymentami przeprowadzonymi przy wykorzystaniu Urządzenia;
 - 10) zaszło w związku z modyfikacją Urządzenia w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta;
 - 11) zaszło w związku z działaniem wilgoci, rdzy lub korozji postępującej stopniowo;
 - 12) zaszło w związku ze zużyciem lub stopniowym pogarszaniem się jakości pracy Urządzenia;
 - 13) zaszło w związku z powierzchniowym Uszkodzeniem: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Urządzenia;
 - 14) zaszło w związku z wadami materiałowymi lub konstrukcyjnymi Urządzenia;
 - 15) zaszło w związku z awarią Urządzenia, która może być usunięta w ramach Gwarancji lub Rękojmi;
 - 16) zaszło w związku z wadliwymi pikselami w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-02 z roku 2001;
 - 17) zaszło w związku z użyciem Urządzenia w działalności przestępczej lub terrorystycznej.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

§ 6

1. Okres ubezpieczenia w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego wynosi 12 miesięcy.

2. Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym Klient złożył oświadczenie woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia.
3. Przed objęciem ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczający przekazuje Ubezpieczonemu tekst OWU.
4. Ubezpieczonemu przysługuje w każdym czasie prawo do Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczony dokonuje Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie oświadczenia woli w tym zakresie za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu 22 505 66 77.
5. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego:
 - 1) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia;
 - 2) z upływem okresu ubezpieczenia;
 - 3) z dniem wykonania Serwisu;
 - 4) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU SA o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w odniesieniu do danego Urządzenia, za które składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona – w przypadku, gdy PZU SA ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie przewidzianym w Umowie ubezpieczenia;
 - 5) w przypadku Rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej – z dniem, w którym złożone zostało przez Ubezpieczonego oświadczenie woli o Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 7

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za każde zgłoszone do ubezpieczenia Urządzenie.
2. Składka ubezpieczeniowa opłacana jest w wysokości i terminach uzgodnionych z Ubezpieczającym w Umowie ubezpieczenia.
3. Ubezpieczający obowiązany jest do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 8

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek Umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia może zgłosić Zdarzenie ubezpieczeniowe i uzyskać informacje o ubezpieczeniu.
3. Ubezpieczony zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania telefonu w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia szkody.
4. W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający na wniosek PZU SA:
 - 1) potwierdza objęcie ochroną ubezpieczeniową;
 - 2) udostępnia informacje, które są niezbędne do rozpatrzenia wniosku o organizację Serwisu.
5. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 4, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 9

1. W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia, przed podjęciem działań we własnym zakresie, ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) w przypadku gdy zgłaszającym jest Ubezpieczony: imię i nazwisko, a w przypadku Ubezpieczonego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną – nazwę lub firmę Ubezpieczonego;
 - 2) w przypadku gdy zgłaszającym jest Użytkownik Urządzenia: imię i nazwisko oraz dane Ubezpieczonego;
 - 3) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
 - 4) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - 5) Numer IMEI uszkodzonego Urządzenia;
 - 6) opis i okoliczności zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym lub Użytkownikiem Urządzenia.
2. Po zgłoszeniu roszczenia w sposób określony w ust. 1, Ubezpieczony powinien:
 - 1) udostępnić kurierowi Urządzenie podlegające Naprawie w uzgodnionym terminie i pod przekazanym adresem w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) zabezpieczyć odpowiednio do transportu Urządzenie podlegające Naprawie poprzez zapakowanie go do oryginalnego pudełka lub innego sztywnego opakowania.

§ 10

1. Jeżeli Ubezpieczony lub Użytkownik Urządzenia z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy i we własnym zakresie zorganizował i pokrył koszty Serwisu określonego w OWU, powinien poinformować o tym fakcie PZU SA w terminie 7 dni od dnia kiedy

skontaktowanie z PZU SA stało się możliwe. PZU SA zwraca ww. koszty Serwisu na podstawie przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów potwierdzających fakt zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów.

2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o Zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. Zwrot kosztów, o którym mowa w ust. 1, następuje na podstawie imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości kwotowego limitu odpowiedzialności ustalonego w OWU dla Serwisu.

OBOWIĄZKI PZU SA

§ 11

1. PZU SA dokonuje zwrotu kosztów, o których mowa w § 10, w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 1, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część kosztów podlegających zwrotowi, PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. PZU SA jest zobowiązany:
 - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego Zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości kosztów podlegających zwrotowi, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; zawiadomienie o wystąpieniu Zdarzenia 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 zwróci kosztów, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części kosztów;
 - 3) jeżeli zwrot kosztów 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, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę zwrotu kosztów oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
 - 4) do udostępnienia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
 - 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;

- 6) na żądanie Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości kosztów polegających zwrotowi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
14. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.