OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ PZU Auto

ustalone uchwałą nr UZ/5/2026 z dnia 20 stycznia 2026 r.
Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej

SPIS TREŚCI

POSTANOWIENIA OGÓLNE . . . . . str. 4
SŁOWNIK POJĘĆ UŻYWANYCH W OWU . . . . . str. 4
UBEZPIECZENIE PZU AUTO AC . . . . . str. 7
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 7
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 8
Ogólne zasady ustalania wysokości odszkodowania str. 9
Wysokość odszkodowania
w przypadku utraty pojazdu . . . . . str. 10
Wysokość odszkodowania
w przypadku szkody częściowej . . . . . str. 10
Wysokość odszkodowania
w przypadku szkody całkowitej . . . . . str. 11
Szkody powstałe poza granicami Polski . . . . . str. 11
Wysokość odszkodowania
w przypadku szkody w bagażu . . . . . str. 11

UBEZPIECZENIE PZU POMOC W DRODZE . . . . . str. 11
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 11
Usługi assistance . . . . . str. 12
Dostępność usług assistance . . . . . str. 15
Rozszerzenia zakresu ubezpieczenia . . . . . str. 18
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 19

UBEZPIECZENIE PZU AUTO SZYBA . . . . . str. 19
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 19
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 20

UBEZPIECZENIE PZU AUTO OPONY . . . . . str. 20
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 20
Usługi assistance . . . . . str. 20
Dostępność usług assistance . . . . . str. 21
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 21

UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW . . . . . str. 21
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 21
Rodzaje i wysokość świadczeń . . . . . str. 21
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 22
Ustalanie wysokości świadczeń
i wypłata świadczeń . . . . . str. 22

UBEZPIECZENIE PZU AUTO ASYSTENT ZDROWOTNY str. 23
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 23
Rodzaje i limity świadczeń zdrowotnych . . . . str. 23
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 25
Ustalenie prawa do świadczeń zdrowotnych
i realizacja świadczeń zdrowotnych . . . . . str. 25

UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW MAX . . . . . str. 25
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 25
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 26
Ustalanie wysokości i wypłata świadczeń . . . . str. 26

UBEZPIECZENIE PZU ZIELONA KARTA . . . . . str. 26
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 26
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 26

UBEZPIECZENIE PZU AUTO OCHRONA PRAWNA . . str. 27
Przedmiot i zakres ubezpieczenia. . . . . str. 27
Wyłączenia odpowiedzialności . . . . . str. 29
Ustalenie kosztów i wypłaty świadczeń . . . . . str. 30

POSTANOWIENIA WSPÓLNE . . . . . str. 30
Zawarcie umowy ubezpieczenia . . . . . str. 30
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia . . . . . str. 31
Początek i koniec okresu ubezpieczenia . . . . str. 31
Przeniesienie praw umowy: AC, PAS, OPONY,
PWD, NNW, PAZ, ZK, PAOP . . . . . str. 32
Składka ubezpieczeniowa . . . . . str. 32
Postępowanie w razie zajścia zdarzenia . . . . . str. 33
Wypłata odszkodowania lub świadczenia . . . . str. 35
Obowiązki PZU . . . . . str. 35
Roszczenia regresowe . . . . . str. 36
Postanowienia końcowe . . . . . str. 36

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 9831, NIP 526-025-10-49,
kapitał zakładowy: 86 352 300,00 zł wpłacony w całości, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 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: § 2, § 42 ust. 6–8, § 46–47, § 50 ust. 1, § 56 ust. 1 Ubezpieczenie PZU Auto AC: § 3 ust. 1, § 5–7, § 9–14, § 48, § 50 ust. 2 pkt 1–4 Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze: § 15–18, § 48, § 50 ust. 2 pkt 5 Ubezpieczenie PZU Auto Szyba: § 20, § 48, § 50 ust. 2 pkt 5 Ubezpieczenie PZU Auto OPONY: § 22–24, § 48, § 50 ust. 2 pkt 5 Ubezpieczenie PZU Auto NNW: § 26–27, § 29, § 48, § 50 ust. 2 pkt 6, § 51 ust. 4 Ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny: § 30–31, § 33, § 48, § 50 ust. 2 pkt 6 Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max: § 34, § 36, § 50 ust. 2 pkt 6, § 51 ust. 4 Ubezpieczenie PZU Zielona Karta: § 37, § 48, § 50 ust. 2 pkt 7 Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna: § 39, § 41, § 48, § 50 ust. 2 pkt 8

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Postanowienia wspólne: § 2, § 42 ust. 9 i 10, § 46–47, § 50 ust. 1 pkt 1–3, § 51 ust. 1 i 2, § 56 ust. 1 Ubezpieczenie PZU Auto AC: § 3–14, § 48, § 50 ust. 2 pkt 1–4, § 53 Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze: § 15 ust. 5, § 16–17, § 19, § 48, § 53 Ubezpieczenie PZU Auto Szyba: § 20–21, § 48, § 53 Ubezpieczenie PZU Auto OPONY: § 22–25, § 48, § 53 Ubezpieczenie PZU Auto NNW: § 26–29, § 48 Ubezpieczenie PZU Auto Asystent Zdrowotny: § 30–33, § 48 Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max: § 34–36 Ubezpieczenie PZU Zielona Karta: § 37–38, § 48, § 54 Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna: § 39–41, § 48, § 53

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Ogólne warunki ubezpieczeń PZU Auto (zwane dalej „OWU") mają zastosowanie do zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej „PZU") umów ubezpieczenia:
1) PZU Auto AC – ubezpieczenia autocasco (zwanego dalej „AC");
2) PZU Pomoc w Drodze – ubezpieczenia assistance dla zdarzeń dotyczących pojazdu (zwanego dalej „PWD");
3) PZU Auto Szyba – ubezpieczenia assistance dla zdarzeń dotyczących szyb pojazdu (zwanego dalej „PAS");
4) PZU Auto Opony – ubezpieczenia assistance dla zdarzeń dotyczących ogumienia pojazdu (zwanego dalej „OPONY");
5) PZU Auto NNW – ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków kierowcy i pasażerów pojazdu, do których doszło w związku z ruchem lub podczas używania pojazdu (zwanego dalej „NNW");
6) PZU Auto Asystent Zdrowotny – ubezpieczenie organizacji i pokrycia kosztów świadczeń zdrowotnych związanych z następstwami nieszczęśliwych wypadków, do których doszło w związku z ruchem pojazdu (zwanego dalej „PAZ");
7) PZU Auto NNW Max – ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, do których doszło w związku z ruchem lub podczas używania pojazdu (zwanego dalej „NNW Max");
8) PZU Zielona Karta – ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów w krajach, przy wjeździe do których wymagane jest posiadanie certyfikatu Międzynarodowej Karty Ubezpieczenia Samochodowego – Zielonej Karty (zwanego dalej „ZK");
9) PZU Auto Ochrona Prawna – ubezpieczenia ochrony prawnej (zwanego dalej „PAOP").

2. W porozumieniu z ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.

SŁOWNIK POJĘĆ UŻYWANYCH W OWU

§ 2

Użyte w OWU następujące pojęcia oznaczają:
1) **awaria pojazdu** – nagła i niespodziewana niesprawność pojazdu, jego części lub wyposażenia, wynikająca z przyczyny wewnętrznej; za awarię pojazdu nie uważa się awarii ogumienia, przepalenia żarówki;
2) **awaria ogumienia** – uchodzenie powietrza z opony lub dętki z powodu ich przebicia, wystrzału, rozerwania lub niesprawności wentyla; awarię dwóch lub więcej opon lub dętek spowodowaną tym samym zdarzeniem traktuje się jako jedną awarię ogumienia;
3) **bagaż:**
   a) bagażnik zewnętrzny zamontowany na pojeździe lub sakwy, kufry, tankbagi zamontowane na motocyklu lub motorowerze,
   b) przedmioty znajdujące się w pojeździe, w bagażniku zewnętrznym lub w sakwach, kufrach, tankbagach:
      – 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,
      – płyty CD, DVD, Blu-ray,
      – wózki inwalidzkie, wózki dziecięce, chodziki,
      – odzież,
      – sprzęt sportowy, rekreacyjny, turystyczny, z wyłączeniem rowerów,
      – transportery dla zwierząt,
      – aparaty medyczne osobistego użytku służące do samodzielnego pomiaru i kontroli zdrowia oraz prostych zabiegów wykonywanych samodzielnie przez ubezpieczonego, na przykład glukometry, ciśnieniomierze, termometry, inhalatory, nebulizatory, elektrostymulatory,
   c) torby, walizy, nesesery, plecaki i rzeczy określone w lit. b, które się w nich znajdują,
   d) akcesoria motocyklowe: kask, odzież motocyklowa (spodnie, kurtka, rękawice, buty, kombinezon, gogle, kamizelki ochronne), kamera do kasku, interkomy motocyklowe;
4) **części oryginalne** – części zamienne sygnowane logo producenta danej marki pojazdu lub zalecane przez tego producenta albo oficjalnych importerów danej marki, lub stosowane przez ich sieci serwisowe;
5) **części alternatywne** – części zamienne uwzględnione w aktualnych polskich wydaniach systemu Audatex, Eurotax lub DAT dystrybuowane poza siecią oficjalnego producenta lub importera pojazdu;
6) **dokument ubezpieczenia** – polisa lub inny dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
7) **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
8) **holowanie pojazdu** – holowanie lub transport pojazdu, w tym jego załadunek na pojazd pomocy drogowej i rozładunek z niego, wydobycie pojazdu z miejsca trudno dostępnego, na przykład z rowu, postawienie na koła, konieczne prace przygotowujące: demontaż układu napędowego, rozpięcie wału lub odblokowanie układu hamulcowego, montaż tablic ostrzegawczych lub oświetlenia ostrzegawczego, a także sprzątanie miejsca zdarzenia, zbieranie części pojazdu lub towaru, o ile nie wymaga to specjalistycznego sprzętu, umiejętności lub zezwoleń;
9) **hospitalizacja** – pobyt w szpitalu trwający nieprzerwanie dłużej niż jeden dzień, którego celem jest leczenie następstw zdarzenia; za pierwszy dzień hospitalizacji przyjmuje się dzień rejestracji, a za ostatni – dzień wypisu ze szpitala;
10) **infolinia medyczna PZU** – całodobowa infolinia służąca w szczególności do umawiania świadczeń zdrowotnych poprzez wskazanie placówki medycznej oraz terminu ich realizacji;
11) **kierowca** – kierujący pojazdem;
12) **kradzież** – zabór mienia w celu jego przywłaszczenia przez osobę nieuprawnioną do korzystania z tego mienia;
13) **leczenie**:
   a) wizyty lekarskie, zabiegi ambulatoryjne lub operacyjne, badania zlecone przez lekarza,
   b) rehabilitacja zlecona przez lekarza,
   c) przyjmowanie leków, stosowanie środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza,
   d) leczenie szpitalne,
   e) transport medyczny z miejsca zdarzenia do placówki medycznej; w PAZ także transport medyczny niewymagający interwencji pogotowia ratunkowego, pod warunkiem zlecenia przez lekarza placówki medycznej PZU;
14) **leczenie uciążliwe** – hospitalizacja trwająca minimum 5 dni lub operacja chirurgiczna;

15) **miejsce zamieszkania (siedziby)** – adres w Polsce wskazany w umowie ubezpieczenia jako miejsce zamieszkania albo siedziby właściciela pojazdu albo użytkownika pojazdu, jeżeli został on wskazany w umowie ubezpieczenia;
16) **nagłe zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
17) **naprawa na miejscu**:
    a) w PWD – usunięcie awarii pojazdu lub uszkodzenia pojazdu na miejscu zdarzenia, w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy,
    b) w NNW i NNW Max – czynności podczas zatrzymania lub postoju pojazdu na trasie jazdy, wykonywane przez ubezpieczonego w obrębie unieruchomionego pojazdu, mające na celu jego uruchomienie, kontrolę stanu technicznego lub zapewnienie bezpieczeństwa w ruchu drogowym;
18) **niestandardowe używanie pojazdu**:
    a) zarobkowy przewóz osób, w tym taxi, samochodami osobowymi, ciężarowymi w nadwoziu osobowego lub innymi ciężarowymi o ładowności do 750 kg,
    b) zarobkowy wynajem pojazdu w ramach działalności gospodarczej w zakresie wynajmu pojazdów,
    c) udostępnianie pojazdu przez warsztat naprawy pojazdów jako pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu, na zasadach innych niż wynajem pojazdu,
    d) przewóz przesyłek kurierskich samochodami osobowymi, ciężarowymi w nadwoziu osobowego lub innymi ciężarowymi o ładowności do 2 ton,
    e) jazdy interwencyjne lub patrolowe w ramach działalności gospodarczej polegającej na ochronie osób lub mienia,
    f) nauka jazdy;
19) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony niezależnie od swojej woli:
    a) w NNW – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia albo zmarł,
    b) w NNW Max – stał się trwale i całkowicie niezdolny do pracy albo zmarł,
    c) w PAZ – doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
20) **OC** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów;
21) **operacja chirurgiczna** – uzasadniony medycznie zabieg wykonany w placówce medycznej, przeprowadzony metodą otwartą lub endoskopową; za operację chirurgiczną nie uważa się punkcji, biopsji, iniekcji, nakłucia, cewnikowania, zgłębnikowania, kaniulacji, dializy, blokady, wenesekcji, tamponady, wziernikowania;
22) **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 rodzinie zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
23) **otwieranie lub zamykanie garażu lub posesji** – czynności kierowcy wykonywane w związku z otwieraniem lub zamykaniem drzwi garażu, bramy garażu lub posesji, aby wjechać lub wyjechać pojazdem;
24) **placówka medyczna PZU** – organizator świadczeń zdrowotnych działający na zlecenie PZU;
25) **pobieranie paliwa** – czynności kierowcy w związku z tankowaniem pojazdu lub ładowaniem pojazdu elektrycznego: obsługa dystrybutora paliwa lub punktu ładowania, nalewanie paliwa, przejście od dystrybutora paliwa lub punktu ładowania do kasy, aby zapłacić, oraz powrót do pojazdu;
26) **pojazd** – wskazany w umowie ubezpieczenia pojazd wraz z jego wyposażeniem; w NNW Max dowolny pojazd mechaniczny lądowy, z wyłączeniem motocykla i quada;
27) **praca zarobkowa** – praca świadczona za wynagrodzeniem w ramach umowy cywilnoprawnej, stosunku pracy, stosunku służbowego o charakterze administracyjno-prawnym, a także w zakresie wykonywania działalności gospodarczej lub prowadzenia gospodarstwa rolnego;
28) **przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze** – zalecone przez lekarza, niezbędne z medycznego punktu widzenia wyroby medyczne zastępujące utracone narządy (organy) lub wspomagające utraconą lub pogorszoną funkcję narządów (organów);
29) **rehabilitacja** – uzasadnione medycznie leczenie usprawniające następstwa zdarzenia, wykonywane przez wykwalifikowane osoby;
30) **rozładowywanie pojazdu** – czynności, jakie wykonuje ubezpieczony, polegające 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 wyjęciu z pojazdu lub bagażnika zewnętrznego – do miejsca jego przeznaczenia;
31) **ruch pojazdu** – sytuacja, gdy pojazd porusza się dzięki pracy silnika lub siłą bezwładności;
32) **składka ubezpieczeniowa** – wynagrodzenie należne PZU z tytułu udzielonej ochrony ubezpieczeniowej;
33) **suma ubezpieczenia**:
    a) w AC, PAS, PAOP, OPONY – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU na wszystkie zdarzenia, które zaszły w okresie ubezpieczenia,
    b) w NNW – kwota stanowiąca podstawę ustalania świadczeń przysługujących z tytułu NNW w odniesieniu do jednego ubezpieczonego i na każdy nieszczęśliwy wypadek, który zaszedł w okresie ubezpieczenia,
    c) w NNW Max – kwota stanowiąca podstawę ustalania świadczeń przysługujących z tytułu NNW Max na jeden nieszczęśliwy wypadek, który zaszedł w okresie ubezpieczenia;
34) **szkoda całkowita** – uszkodzenie pojazdu w takim zakresie, że koszty naprawy przekraczają 70% jego wartości w dniu ustalenia odszkodowania; sposób, w jaki oblicza się koszty naprawy, aby ustalić lub wykluczyć szkodę całkowitą, opisany jest w § 12;
35) **szkoda częściowa** – szkoda inna niż szkoda całkowita;
36) **szkoda na osobie** – w NNW, NNW Max i ZK szkoda będąca następstwem śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
37) **szkoda kradzieżowa:**
    a) kradzież pojazdu, jego części lub wyposażenia,
    b) włamanie do pojazdu,
    c) uszkodzenie pojazdu w następstwie:
        – jego zabrania w celu krótkotrwałego użycia lub
        – jego kradzieży, lub
        – kradzieży jego części lub wyposażenia, lub
        – włamania do niego,
    d) kradzież bagażu, jeżeli umowa AC obejmuje dodatkowo szkody w bagażu;
38) **szpital** – podmiot leczniczy świadczący 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;

39) **świadczenie zdrowotne** – w PAZ usługa medyczna konieczna w związku z leczeniem następstw zdarzenia;
40) **trwała i całkowita niezdolność do pracy lub samodzielnej egzystencji** – trwała i całkowita niezdolność do wykonywania pracy zarobkowej w jakimkolwiek zawodzie lub do samodzielnej egzystencji w rozumieniu przepisów prawa polskiego;
41) **trwały uszczerbek na zdrowiu** – trwałe, nierokujące poprawy uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia;
42) **ubezpieczający** – podmiot zawierający z PZU umowę ubezpieczenia;
43) **ubezpieczony** – osoba, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia:
    a) w AC, PAS i OPONY – właściciel pojazdu,
    b) w PWD w wariancie Mini, Super – właściciel pojazdu, kierowca lub pasażer pojazdu, z wyłączeniem autostopowicza; w PWD w wariancie Komfort Truck i Super Truck – właściciel pojazdu, kierowca lub pasażer pojazdu należący do załogi lub obsługi pojazdu,
    c) w NNW i PAZ – kierowca lub pasażer pojazdu, z wyłączeniem autostopowicza,
    d) w NNW Max – osoba wskazana imiennie w umowie NNW Max,
    e) w ZK – posiadacz pojazdu lub kierowca,
    f) w PAOP – właściciel pojazdu lub użytkownik pojazdu oraz osoba bliska właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu, pozostająca z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
44) **udział własny** – w AC i PAS – kwota, o którą pomniejszane jest odszkodowanie, stanowiąca ryzyko własne ubezpieczonego; udział własny może być określony jako ustalony procent odszkodowania lub sumy ubezpieczenia albo kwotowo; jeśli w umowie przewidziano wiele udziałów własnych, odszkodowanie pomniejsza się o każdy z nich – zaczynając od największego; każdy kolejny udział własny obliczany jest od odszkodowania pomniejszonego o poprzedni udział własny;
45) **umowa AC / NNW / NNW Max / OC / OPONY / PAOP / PAS / PAZ / PWD / ZK** – umowa ubezpieczenia odpowiednio: AC, NNW, NNW Max, OC, OPONY, PAOP, PAS, PAZ, PWD lub ZK, zawarta z PZU;
46) **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;
47) **uposażony** – w NNW i NNW Max – osoba wskazana imiennie przez ubezpieczonego jako uprawniona do otrzymania świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego;
48) **uszkodzenie ciała** – uszkodzenie organu lub narządu ciała spowodowane zdarzeniem;
49) **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 zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową, dotyczącej wynajmu długoterminowego lub dzierżawy długoterminowej wraz z usługami serwisowymi wykonywanymi przez wynajmującego lub dzierżawiącego;
50) **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 garażu lub posesji,
    f) pobieranie paliwa;
51) **warsztat ANS** – warsztat należący do Sieci Naprawczej PZU (autoryzowany lub niezależny) i realizujący świadczenia w opcji Auto Non Stop w ramach AC; wykaz warsztatów ANS jest dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl oraz w oddziałach PZU;
52) **warsztat autoryzowany** – autoryzowana stacja obsługi pojazdów danej marki (ASO);
53) **warsztat niezależny** – warsztat spoza sieci warsztatów autoryzowanych;
54) **warsztat partnerski** – warsztat należący do Sieci Naprawczej PZU (autoryzowany lub niezależny), wskazany przez PZU do naprawy pojazdów w wariancie partnerskim w ramach AC; wykaz warsztatów partnerskich jest dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl oraz w oddziałach PZU;
55) **warsztat Sieci Naprawczej PZU** – warsztat (autoryzowany lub niezależny), którego łączy z PZU umowa o współpracy w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych; wykaz warsztatów Sieci Naprawczej PZU jest dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl;
56) **wartość pojazdu:**
    a) wartość rynkowa pojazdu ustalana na podstawie aktualnych na dzień ustalenia tej wartości cen pojazdu danej marki, modelu i typu notowanych w systemach eksperckich Eurotax lub Info-Ekspert, z uwzględnieniem pochodzenia pojazdu, roku jego produkcji, daty pierwszej rejestracji, wyposażenia, przebiegu, liczby właścicieli, wcześniejszych uszkodzeń lub napraw, stanu technicznego i charakteru eksploatacji albo
    b) w przypadku braku notowań rynkowych danego pojazdu w systemach eksperckich Eurotax lub Info-Ekspert wartość pojazdu ustala się metodą wyceny indywidualnej, albo
    c) w przypadku pojazdu fabrycznie nowego wartość pojazdu ustala się na podstawie faktury VAT, wystawionej nie dawniej niż 6 miesięcy przed dniem zawarcia umowy AC; jednak jeśli wartość pojazdu określona w fakturze VAT jest niższa od wartości wynikającej z notowań rynkowych, wartość pojazdu ustala się na podstawie notowań rynkowych;
57) **wsiadanie do pojazdu** – czynności wykonywane od momentu mechanicznego otwarcia drzwi pojazdu do momentu znalezienia się wewnątrz tego pojazdu; w pojazdach, które nie mają drzwi, są to czynności wykonywane, aby zająć miejsce w pojeździe;
58) **wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego pojazd został uszkodzony; za wypadek uważa się w szczególności kolizję, pożar, zamarznięcie paliwa, szkodę kradzieżową niebędącą kradzieżą pojazdu, włamanie do pojazdu, a także zawirusowanie lub włamanie do systemów elektronicznych pojazdu; za wypadek nie uważa się kradzieży pojazdu, awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki, rozładowania akumulatora, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń do otwierania lub uruchamiania pojazdu, użycia niewłaściwego paliwa;
59) **wyposażenie pojazdu** – sprzęt i urządzenia będące własnością ubezpieczonego, zamontowane w pojeździe, służące do używania pojazdu zgodnie z jego przeznaczeniem,

bezpieczeństwu jazdy lub zabezpieczeniu pojazdu przed kradzieżą, oraz ładowarka i kable do ładowania samochodów elektrycznych; wyposażenie pojazdu zamontowane fabrycznie uważa się za standardowe i jest objęte ubezpieczeniem bez konieczności wymieniania w umowie AC; inne wyposażenie uważa się za dodatkowe i jest ono objęte ubezpieczeniem, jeżeli zostało wymienione w umowie AC i uwzględnione w wartości pojazdu;

60) **wysiadanie z pojazdu** – czynności wykonywane od momentu mechanicznego otwarcia drzwi pojazdu do momentu znalezienia się na zewnątrz tego pojazdu; w pojazdach, które nie mają drzwi, czynności wykonywane, aby opuścić miejsce w pojeździe;
61) **załadowywanie pojazdu** – czynności polegające wyłącznie na umiejscawianiu elementów ładunku w pojeździe lub w bagażniku zewnętrznym pojazdu od chwili, gdy gotowy do umieszczenia ładunek znajdował się w pobliżu pojazdu; nie obejmuje czynności przenoszenia ładunku w pobliże pojazdu;
62) **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 pojeździe lub przy nim, lub wykonuje czynności związane z obsługą pojazdu;
63) **zdarzenie** – zdarzenie losowe przyszłe i niepewne, powodujące szkodę objętą zakresem danego ubezpieczenia; w PWD są to zdarzenia wymienione w § 17, a w PAOP zdarzenia wymienione w § 39 ust. 1.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO AC
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. AC to ubezpieczenie pojazdu. Obejmuje szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie pojazdu, jego części lub wyposażenia wskutek zdarzenia, które:
   1) jest niezależne od woli ubezpieczającego, ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu;
   2) zaszło w okresie ubezpieczenia;
   3) zaszło w Polsce, innych krajach Europy (włącznie z terytoriami tych krajów położonymi poza Europą), Algierii, Maroku, Izraelu lub Tunezji, za wyjątkiem szkód kradzieżowych w Rosji, Białorusi, Ukrainie i Mołdawii, które mogą być objęte ubezpieczeniem za opłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej.

2. AC nie są objęte szkody wymienione w § 8.
3. Suma ubezpieczenia pojazdu powinna odpowiadać wartości pojazdu brutto, netto albo netto + 50% VAT. Wartość pojazdu netto albo netto + 50% VAT stosuje się, jeżeli ubezpieczonemu przysługuje prawo do odliczenia całości lub 50% stawki podatku VAT naliczonego przy nabyciu pojazdu.
4. W AC suma ubezpieczenia jest pomniejszana o każde wypłacone odszkodowanie, jeżeli nie zastosowano rozszerzenia zakresu Auto Ochrona Sumy Ubezpieczenia, o którym mowa w § 5 pkt 2.

§ 4

Umowę AC zawiera się w wariancie serwisowym, optymalnym albo partnerskim. Warianty dotyczą sposobu ustalenia odszkodowania za szkodę częściową, który jest szczegółowo opisany w § 11.

§ 5

W umowie AC można zastosować rozszerzenia zakresu ubezpieczenia:

1) Auto Wartość 100% – przyjęcie, dla celów ustalenia wysokości odszkodowania, wartości pojazdu właściwej na dzień zawarcia umowy AC – dla przypadku, gdy od dnia zawarcia umowy AC wartość tego pojazdu spadnie; jeżeli przy ustalaniu wartości pojazdu w dniu zawarcia umowy AC ubezpieczający podał informacje o pojeździe niezgodne ze stanem faktycznym, przyjmuje się wartość pojazdu właściwą na dzień zawarcia umowy AC zgodną ze stanem faktycznym tego pojazdu; Auto Wartość 100% stosuje się, aby ustalić odszkodowanie za utratę pojazdu i za szkodę całkowitą; Auto Wartości 100% nie stosuje się, aby ustalić, czy szkoda jest całkowita (sposób ustalania, czy szkoda jest całkowita, opisany jest w § 12 ust. 1);
2) Auto Ochrona Sumy Ubezpieczenia – niepomniejszanie sumy ubezpieczenia o każde wypłacone odszkodowanie;
3) szkody kradzieżowe w Rosji, Białorusi, Ukrainie i Mołdawii;
4) Auto Non Stop – pakiet świadczeń assistance dotyczący samochodów osobowych i ciężarowych w nadwoziu osobowego; gdy dojdzie do uszkodzenia pojazdu, PZU:
   a) organizuje oraz pokrywa koszt odbioru pojazdu od ubezpieczonego lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu oraz dostarczenia pojazdu do wybranego przez ubezpieczonego warsztatu ANS,
   b) organizuje naprawę pojazdu w warsztacie ANS,
   c) organizuje oraz pokrywa koszt wynajmu pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu w warsztacie ANS; PZU podstawia pojazd zastępczy do miejsca wskazanego przez ubezpieczonego lub osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu i po zakończeniu naprawy odbiera pojazd zastępczy z warsztatu ANS; warunki usługi:
      – świadczenia Auto Non Stop realizowane są wyłącznie w Polsce,
      – ubezpieczony ma obowiązek powiadomić telefonicznie PZU, że ma zamiar skorzystać z Auto Non Stop; musi to zrobić przed podjęciem działań we własnym zakresie i nie później niż z chwilą powiadomienia PZU o zdarzeniu; numer telefonu PZU zamieszczony jest w dokumencie ubezpieczenia,
      – przerwa w naprawie, podczas której można używać naprawianego pojazdu, bo pojazd ten nie musi przebywać w warsztacie ANS, nie jest wliczana do czasu naprawy,
      – jeżeli z jakiegokolwiek powodu pojazd nie będzie naprawiany (w szczególności gdy ubezpieczony zrezygnuje z naprawy lub doszło do szkody całkowitej), PZU pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego za okres od dnia jego podstawienia do upływu 3 dni po oględzinach i sporządzeniu kalkulacji kosztów naprawy pojazdu; ponadto, jeżeli do tego czasu ubezpieczony nie dostarczy pojazdu zastępczego do warsztatu ANS, ubezpieczony we własnym zakresie zwraca go do wypożyczalni i pokrywa koszt jego wynajmu za okres przekraczający 3 dni,
      – PZU zapewnia pojazd zastępczy klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym, jednak dla pojazdów do 7 roku eksploatacji – w segmencie nie wyższym niż E, dla pojazdów od 8 do 12 roku eksploatacji – w segmencie nie wyższym niż D, dla pojazdów powyżej 12 roku eksploatacji – w segmencie nie wyższym niż C,
      – pojazd zastępczy może być innej marki, o innym nadwoziu lub może być inaczej wyposażony niż pojazd,
      – wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu zawieranej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU

wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie; wynajem może zależeć od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej,
- koszty świadczeń Auto Non Stop nie pomniejszają sumy ubezpieczenia;

5) Auto Holowanie – zwrot kosztów holowania pojazdu z miejsca zdarzenia ponad limit 10% sumy ubezpieczenia, o którym mowa w § 7, i do limitu dodatkowego określonego w umowie AC; limit dodatkowy jest każdorazowo pomniejszany o wykorzystaną kwotę;
6) Auto Zastępcze – zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego o zbliżonych parametrach technicznych do pojazdu za okres od dnia zajścia zdarzenia albo od faktycznego dnia wynajmu pojazdu zastępczego do dnia naprawienia pojazdu; okres ten nie może być dłuższy niż uzasadniony technologicznie czas wykonywania naprawy pojazdu w Polsce; PZU zwraca koszty wynajmu pojazdu zastępczego do limitu dodatkowego określonego w umowie AC; limit dodatkowy jest każdorazowo pomniejszany o wykorzystaną kwotę; jeżeli z jakiegokolwiek powodu pojazd nie będzie naprawiany (w szczególności ubezpieczony zrezygnuje z naprawy lub ma miejsce szkoda całkowita), PZU pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego do upływu 3 dni po oględzinach i sporządzeniu kalkulacji kosztów naprawy pojazdu;
7) ubezpieczenie bagażu – szkody polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie bagażu, powstałe z powodu tego samego zdarzenia, które spowodowało szkodę w pojeździe objętą zakresem AC; ubezpieczenie obejmuje bagaż:
   a) będący własnością ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu albo
   b) udostępniony ubezpieczonemu lub użytkownikowi pojazdu na podstawie odpowiedniej umowy cywilno-prawnej, gdy z umowy tej wynika obowiązek poniesienia kosztów utraty, zniszczenia lub naprawy tego bagażu przez osobę korzystającą;

   suma ubezpieczenia bagażu jest ustalana w umowie AC odrębnie od sumy ubezpieczenia pojazdu;
8) włączenie odpowiedzialności za szkody powstałe w związku lub podczas niestandardowego używania pojazdu.

§ 6

W umowie AC można zastosować zmniejszenia zakresu ubezpieczenia:
1) zakres Mini – ubezpieczenie nie obejmuje szkód powstałych wskutek nagłego działania siły mechanicznej w chwili:
   a) zetknięcia pojazdu z innym pojazdem,
   b) zetknięcia pojazdu znajdującego się w ruchu z nieruchomością lub rzeczami ruchomymi, poza zwierzętami;

   wysokość odszkodowania w przypadku szkody częściowej ustalana jest na podstawie wyceny PZU, której zasady opisane są w § 11 ust. 6;
2) udział własny 500 zł – nie można go zastosować w zakresie Mini;
3) udział własny 20% odszkodowania, nie mniej niż 500 zł – można go zastosować jedynie w zakresie Mini;
4) udział własny 25% odszkodowania – stosowany, jeżeli ubezpieczony lub użytkownik pojazdu będący osobą fizyczną, w tym prowadzącą działalność gospodarczą i posiadającą nie więcej niż 5 pojazdów, w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia umowy AC ma mniej niż 26 lat.

§ 7

1. Bez konieczności rozszerzenia zakresu ubezpieczenia umowa AC obejmuje zwrot uzasadnionych okolicznościami zdarzenia kosztów:
   1) parkowania uszkodzonego pojazdu, nie dłużej niż do 3 dni po oględzinach i sporządzeniu kalkulacji kosztów naprawy pojazdu lub po przekazaniu przez PZU zgody na holowanie pojazdu do Polski, gdy zdarzenie zaszło poza granicami Polski (patrz § 13);
   2) holowania uszkodzonego pojazdu z miejsca zdarzenia, a jeżeli koszty holowania zostały częściowo pokryte z innego ubezpieczenia, PZU zwraca pozostałe koszty.

   Koszty parkowania lub holowania pokrywane są w granicach 10% sumy ubezpieczenia i maksymalnie do wysokości średniej ceny usług parkowania lub holowania pojazdu, stosowanej na terenie miejsca zdarzenia. Ograniczenia tego nie stosuje się, jeżeli parkowanie lub holowanie pojazdu można uznać za działanie, aby ratować pojazd oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary.

2. PZU ma obowiązek zwrócić w granicach sumy ubezpieczenia koszty:
   1) wynikłe z zastosowania, w razie zajścia zdarzenia, środków podjętych, aby ratować pojazd oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;
   2) wymaganego przepisami prawa dodatkowego badania technicznego pojazdu po jego naprawie.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 8

1. AC nie są objęte szkody:
   1) których wartość nie przekracza 300 zł (franszyza integralna); wyłączenie to nie dotyczy uszkodzenia wnętrza pojazdu przez osoby, których przewóz wymagany był potrzebą udzielenia pomocy medycznej;
   2) spowodowane umyślnie przez ubezpieczonego lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
   3) spowodowane wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   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, lub
      b) bez uprawnień do kierowania pojazdem

      – chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia; fakt znajdowania się w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w miejscu zdarzenia;
   5) powstałe podczas ruchu pojazdu niezarejestrowanego lub pojazdu bez ważnego dowodu rejestracyjnego, lub bez ważnego badania technicznego, gdy stan techniczny pojazdu miał wpływ na zajście zdarzenia; wyłączenie to dotyczy pojazdu podlegającego rejestracji;

6) spowodowane działaniami wojennymi, niezależnie od tego, czy wojna została wypowiedziana lub ogłoszona, lub powstałe w czasie używania pojazdu w związku z 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 zdarzenia;
8) polegające na wynikającym ze zużycia eksploatacyjnego pogorszeniu właściwości funkcjonalnych lub estetycznych, wadach optycznych lub akustycznych, korozji, utlenieniu lub zawilgoceniu pojazdu, jego części lub wyposażenia;
9) powstałe wskutek używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
10) powstałe wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku lub bagażu, lub jego niewystarczającego zabezpieczenia, w tym gdy ładunek lub bagaż przesunął się pomimo tego, że pojazd nie zetknął się z innym pojazdem lub przedmiotem;
11) kradzieżowe, jeżeli:
    a) podczas używania pojazdu pozostawiono w nim kluczyk lub urządzenie do otwierania lub uruchomienia pojazdu (lub oba te urządzenia) bez zabezpieczenia przed użyciem przez osobę niepowołaną lub
    b) po pozostawieniu pojazdu bez bezpośredniego nadzoru, kluczyk lub urządzenia do otwierania pojazdu, uruchomienia pojazdu lub aktywowania zabezpieczeń przeciwkradzieżowych (lub łącznie wszystkie te urządzenia) pozostały w pojeździe lub nie zabezpieczono ich poza pojazdem, lub
    c) pojazd pozostawiono bez bezpośredniego nadzoru i nie zabezpieczono go w sposób przewidziany w jego konstrukcji lub nie uruchomiono wszystkich jego zabezpieczeń przeciwkradzieżowych; wyłączenie to nie ma zastosowania do kradzieży z garażu przeznaczonego do przechowywania pojazdów stanowiących własność jednego i tego samego właściciela, zamkniętego na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub kłódkę wielozastawkową, lub zamkniętego atestowanym systemem zamykania elektromechanicznego

    – chyba, że nie miało to wpływu na dokonanie kradzieży, w szczególności gdy sprawca kradzieży użył przemocy lub groził jej natychmiastowym użyciem;
12) polegające na utracie pojazdu wskutek jego przywłaszczenia lub polegające na kradzieży pojazdu, do której doszło w czasie trwania przywłaszczenia; przywłaszczenie oznacza bezprawne włączenie pojazdu do swojego majątku lub wykonywanie wobec niego w inny sposób uprawnień właściciela przez osobę uprawnioną do korzystania z pojazdu, w szczególności odmowę zwrotu pojazdu na wezwanie właściciela w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem umowy uprawniającej do korzystania z tego pojazdu;
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) powstałe w wyposażeniu pojazdu niewymienionym w umowie AC lub w wyposażeniu pojazdu zamontowanym po zawarciu umowy AC, o którym nie powiadomiono PZU;
15) powstałe wskutek włamania do pojazdu, gdy nie zabezpieczono pojazdu w sposób przewidziany w jego konstrukcji lub nie uruchomiono zabezpieczeń przeciwkradzieżowych pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia;
16) polegające na awarii pojazdu;
17) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych, lub treningów do tych jazd;
18) powstałe podczas:
    a) używania pojazdu niepodlegającego rejestracji, z wyłączeniem kombajnu rolniczego, do prac budowlanych, montażowych, leśnych lub rolniczych – łącznie z czynnościami wykonywanymi stale lub tymczasowo, przygotowawczymi lub pomocniczymi,
    b) ruchu pojazdu niepodlegającego rejestracji, z wyłączeniem kombajnu rolniczego, poza drogą w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym;
19) jeżeli po powstaniu 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 tych zapisów; wyłączenie to ma zastosowanie, jeśli odczyt ten jest niezbędny do ustalenia odpowiedzialności PZU.

2. Jeżeli nie zastosowano rozszerzenia zakresu ubezpieczenia opisanego w § 5 pkt 8, umową AC nie są objęte szkody powstałe w związku lub podczas niestandardowego używania pojazdu.

3. PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty świadczeń przewidzianych w rozszerzeniu odpowiedzialności o Auto Non Stop lub za koszty holowania pojazdu poza granicami Polski, o których mowa w § 13 – poniesione bez uprzedniej zgody PZU. Wyłączenie to nie ma zastosowania, jeżeli:
1) powiadomienie PZU było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego lub użytkownika pojazdu lub
2) miejscem zdarzenia była autostrada, a pojazd został z niej usunięty przez specjalne służby drogowe.

4. PZU nie będzie zobowiązane do udzielania ochrony ubezpieczeniowej ani do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do spełnienia jakichkolwiek świadczeń w związku z ochroną ubezpieczeniową, jeżeli udzielanie takiej ochrony, zapłata lub spełnienie świadczenia będzie stanowić naruszenie przepisów ustanawiających sankcje handlowe, gospodarcze, ekonomiczne lub polityczne wprowadzone na mocy przepisów obowiązujących w Polsce lub Unii Europejskiej lub rezolucji Rady Bezpieczeństwa Organizacji Narodów Zjednoczonych. PZU może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w terminie 30 dni od powzięcia informacji o tym, że umowa ubezpieczenia została zawarta na rzecz ubezpieczonego, wobec którego mają zastosowanie środki ograniczające (sankcje) wprowadzone na mocy regulacji Stanów Zjednoczonych Ameryki (sprawdź tutaj: https://ofac.treasury.gov/sanctions-programs-and-country-information) lub Wielkiej Brytanii (sprawdź tutaj: https://www.gov.uk/business-and-industry/embargoes-and-sanctions).

OGÓLNE ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

§ 9

1. Odszkodowanie nie może być wyższe niż suma ubezpieczenia.

2. Jeżeli suma ubezpieczenia odpowiada wartości pojazdu:
1) brutto – odszkodowanie uwzględnia podatek VAT;

2) netto – odszkodowanie nie uwzględnia podatku VAT;
3) netto + 50% VAT – odszkodowanie uwzględnia 50% podatku VAT.

3. Odszkodowanie pomniejszane jest o udziały własne, które zastosowano w umowie AC.

4. Odszkodowanie za szkody w ogumieniu, akumulatorach trakcyjnych (w pojeździe o napędzie elektrycznym) lub w elementach układu wydechowego pomniejszane jest o stopień zużycia eksploatacyjnego tego mienia. Ta zasada ma zastosowanie w każdym wariancie AC.

5. W przypadku szkody częściowej lub całkowitej PZU przedstawia kalkulację kosztów naprawy, w której uwzględniane są uszkodzenia pojazdu wynikające z danego zdarzenia. Gdy zostaną ujawnione uszkodzenia związane z tym zdarzeniem, które nie były uwzględnione w kalkulacji, ubezpieczający lub ubezpieczony ma obowiązek poinformować o tym PZU zanim rozpocznie się naprawa, aby potwierdzić z PZU zakres uszkodzeń i uwzględnić je w kalkulacji kosztów naprawy.

6. Koszty naprawy pojazdu ustalane są w oparciu o ceny usług i części zamiennych stosowane w Polsce w dniu ustalenia odszkodowania.

WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU UTRATY POJAZDU

§ 10

W przypadku utraty pojazdu, w szczególności kradzieży, odszkodowanie odpowiada:

1) wartości pojazdu w dniu jego utraty;
2) wartości fakturowej w przypadku pojazdu fabrycznie nowego, którego wartość ustalono na podstawie faktury VAT, i do utraty tego pojazdu doszło w okresie 6 miesięcy od dnia wystawienia tej faktury;
3) wartości pojazdu na dzień zawarcia umowy AC, jeżeli ma zastosowanie rozszerzenie zakresu ubezpieczenia Auto Wartość 100% i 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, odszkodowanie odpowiada wartości pojazdu uwzględniającej tę zmianę, ustalonej na dzień zawarcia umowy AC.

WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CZĘŚCIOWEJ

§ 11

1. Koszt części zamiennych zakwalifikowanych do wymiany ustala się w oparciu o:
1) w wariancie serwisowym – ceny części oryginalnych;
2) w wariancie optymalnym:
   a) ceny części alternatywnych,
   b) jeżeli części alternatywne nie są dostępne – ceny części oryginalnych, pomniejszone według poniższych wskaźników:

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

jeżeli w systemach Audatex, Eurotax lub DAT dostępne są części oryginalne i alternatywne lub części alternatywne pochodzące od różnych producentów, PZU uwzględnia części o najniższej cenie, przy czym do części oryginalnych ma zastosowanie pomniejszanie cen według wyżej wymienionych zasad;
3) w wariancie partnerskim – ceny części oryginalnych.

2. Koszty robocizny ustala się w następujący sposób:
1) czasy operacji naprawczych (roboczogodziny) – zgodnie z czasami określonymi przez producenta pojazdu w systemach Audatex, Eurotax lub DAT;
2) stawki za roboczogodzinę:
   a) w wariancie serwisowym i optymalnym, gdy naprawa odbywa się w warsztacie Sieci Naprawczej PZU – odpowiadają stawkom ustalonym w umowie zawartej pomiędzy PZU a warsztatem Sieci Naprawczej PZU, w którym odbywa się naprawa,
   b) w wariancie serwisowym i optymalnym – gdy naprawa odbywa się w warsztacie spoza Sieci Naprawczej PZU – odpowiadają stawkom stanowiącym średnią arytmetyczną stawek stosowanych przez warsztaty Sieci Naprawczej PZU działające w województwie, w którym znajduje się wybrany przez ubezpieczonego warsztat wykonujący naprawę, odpowiednio:
      – stawki warsztatów autoryzowanych – jeżeli pojazd naprawiany jest w takim warsztacie,
      – stawki warsztatów niezależnych – jeżeli pojazd naprawiany jest w takim warsztacie,
   c) w wariancie partnerskim – odpowiadają stawkom ustalonym w umowie zawartej pomiędzy PZU a warsztatem partnerskim, w którym odbywa się naprawa.

3. Koszt materiałów lakierniczych i normaliów ustala się według cen zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.

4. Koszt naprawy metodą PDR (Paintless Dent Repair) lub metodą Smart ustala się na podstawie cennika zawartego w systemach Audatex, Eurotax lub DAT, wskazanego na stronie internetowej www.pzu.pl.

5. Odszkodowanie ustalone według zasad określonych w ust. 1–4 wypłacane jest, jeżeli zostaną przedstawione rachunki lub faktury VAT dotyczące wszystkich kosztów wystawione przez podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie napraw i konserwacji pojazdów lub ich wyposażenia, lub sprzedaży części i akcesoriów do pojazdów, a w przypadku wariantu partnerskiego – wystawionych przez warsztat partnerski.

6. W razie nieprzedstawienia rachunków lub faktur VAT, o których mowa w ust. 5, PZU wypłaca bezsporną kwotę odszkodowania na podstawie wyceny z systemu Audatex, Eurotax lub DAT, z zastosowaniem:
1) cen części zamiennych zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT, ustalonych według zasad wariantu optymalnego;
2) czasów operacji naprawczych (roboczogodzin) określonych przez producenta pojazdu zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT;
3) stawki za roboczogodzinę 92 zł brutto;
4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT;
5) w przypadku naprawy metodą PDR (Paintless Dent Repair) lub metodą Smart – cen ustalonych na podstawie cennika zawartego w systemach Audatex, Eurotax lub DAT, wskazanego na stronie internetowej www.pzu.pl, pomniejszonych o 30%.

Wypłata odszkodowania na podstawie wyceny nie pozbawia ubezpieczonego możliwości uzyskania wyższego odszkodowania, ale wymaga to przedłożenia rachunków lub faktur VAT i ustalenia odszkodowania na zasadach określonych w ust. 1–4.

7. Odszkodowanie na podstawie wyceny opisanej w ust. 6 ustalane jest zawsze w umowie AC zawartej:
   1) ze zmniejszonym zakresem ubezpieczenia Mini;
   2) w wariancie partnerskim – jeżeli rachunki lub faktury VAT nie pochodzą z warsztatu partnerskiego.
8. Odszkodowanie za nowe części zamienne, których zakup jest udokumentowany rachunkami lub fakturami VAT, może być pomniejszone o wartość części uszkodzonych, wymontowanych z pojazdu, które mają wartość rynkową określoną przy ustalaniu odszkodowania. Wartość uszkodzonej części ustalana jest indywidualnie w oparciu o dostępne oferty sprzedaży (np. ogłoszenia z portali internetowych, indywidualne oferty uzyskane przez PZU) takiej samej części uszkodzonej w podobnym stopniu i wymagającej podobnego zakresu naprawy. Jeżeli ubezpieczony przekaże własność tych części podmiotowi wskazanemu przez PZU i uprawnionemu do ich zagospodarowania, PZU nie pomniejszy odszkodowania.

WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CAŁKOWITEJ

§ 12

1. Aby ustalić, czy doszło do szkody całkowitej, wartość pojazdu w dniu ustalenia odszkodowania porównuje się do kosztów naprawy pojazdu ustalonych według:
   1) cen części zamiennych w systemie Audatex, Eurotax lub DAT odpowiednich dla wariantu serwisowego, optymalnego albo partnerskiego – w zależności od wariantu ubezpieczenia, w którym zawarto umowę AC;
   2) czasu operacji naprawczych (roboczogodzin), które producent pojazdu określił w systemach Audatex, Eurotax lub DAT;
   3) stawek za roboczogodzinę:
      a) w wariancie serwisowym – odpowiadających stawkom stanowiącym średnią arytmetyczną stawek stosowanych przez warsztaty autoryzowane działające w województwie, w którym ubezpieczony lub użytkownik pojazdu ma miejsce zamieszkania (siedzibę),
      b) w wariancie optymalnym – odpowiadających stawkom stanowiącym średnią arytmetyczną stawek stosowanych przez warsztaty niezależne działające w województwie, w którym ubezpieczony lub użytkownik pojazdu ma miejsce zamieszkania (siedzibę),
      c) w wariancie partnerskim – odpowiadających stawkom stanowiącym średnią arytmetyczną danych stawek stosowanych przez warsztaty partnerskie działające w województwie, w którym ubezpieczony lub użytkownik pojazdu ma miejsce zamieszkania (siedzibę);
   4) cen materiałów lakierniczych i normaliów zawartych w systemach Audatex, Eurotax lub DAT.
2. Jeżeli koszty naprawy ustalone zgodnie z ust. 1 przekraczają 70% wartości pojazdu (szkoda całkowita), odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej wartości pojazdu pomniejszonej o wartość jego pozostałości, przy czym:
   1) wartość pojazdu, gdy nie zastosowano Auto Wartości 100%, określa się na dzień ustalania odszkodowania;
   2) wartość pojazdu, gdy zastosowano opcję Auto Wartość 100%, określa się na dzień zawarcia umowy AC, o ile od czasu zawarcia umowy AC stan techniczny pojazdu nie zmienił się; za zmianę stanu technicznego uważa się powstałe w okresie ubezpieczenia i nienaprawione uszkodzenia, nietechnologiczną naprawę lub zdekompletowanie pojazdu; jeżeli taka zmiana nastąpiła, ustala się wartość pojazdu uwzględniającą tę zmianę, właściwą na dzień zawarcia umowy AC;
   3) wartość pozostałości pojazdu jest określana na podstawie najwyższej oferty zakupu pozostałości złożonej przez podmiot specjalizujący się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych; w razie braku ofert zakupu, wartość pozostałości pojazdu określana jest indywidualnie, w zależności od rozmiaru uszkodzeń i stopnia zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub jego części (zespołów).

SZKODY POWSTAŁE POZA GRANICAMI POLSKI

§ 13

1. Jeżeli pojazd został uszkodzony wskutek zdarzenia, które zaszło poza granicami Polski, może zostać naprawiony poza granicami Polski bez uzgodnienia z PZU, ale tylko w zakresie niezbędnym do kontynuowania bezpiecznej jazdy (naprawa konieczna). Warunkiem jest, że koszt takiej naprawy nie przekracza kwoty 2 500 euro lub jej równowartości w innej walucie, obliczonej według średniego kursu walut ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu zlecenia naprawy. Jeżeli koszt naprawy koniecznej przekracza 2 500 euro lub jej równowartość w innej walucie, naprawa poza granicami Polski wymaga zgody PZU. PZU może nie wyrazić tej zgody, gdy ekonomicznie bardziej uzasadniona jest naprawa w Polsce, w tym także holowanie unieruchomionego pojazdu do Polski.
2. Jeżeli ubezpieczony lub osoba uprawniona do korzystania z pojazdu samodzielnie zapłacili za naprawę konieczną poza granicami Polski, koszty te zwracane są w Polsce na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty. W przypadku umowy AC ze zmniejszonym zakresem ubezpieczenia Mini koszty zwracane są na podstawie wyceny PZU. Jeżeli naprawa wykonana poza granicami Polski wykracza poza zakres naprawy koniecznej, wysokość odszkodowania w tej części ustala się według cen obowiązujących w Polsce i zasad określonych w § 11.
3. Holowanie do Polski pojazdu uszkodzonego poza granicami Polski wymaga uzgodnienia z PZU. Koszty holowania zwracane są według zasad opisanych w § 7 ust. 1 pkt 2.

WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY W BAGAŻU

§ 14

Odszkodowanie za szkody w bagażu odpowiada:
1) średniej wartości przedmiotu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki – jeśli bagaż zostanie całkowicie zniszczony lub utracony;
2) kosztom naprawy odpowiedniej do zakresu uszkodzeń, ustalonym w porozumieniu z ubezpieczonym – jeśli bagaż zostanie uszkodzony; koszty naprawy PZU ustala na podstawie:
   a) rachunku lub kosztorysu powykonawczego wraz ze specyfikacją wykonanych robót lub
   b) średnich cen zakładów usługowych obowiązujących w miejscu zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego w Polsce, lub
   c) procentowego ubytku wartości uszkodzonego bagażu.

UBEZPIECZENIE PZU POMOC W DRODZE
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 15

1. PWD to ubezpieczenie assistance. Obejmuje organizację lub pokrycie przez PZU kosztów usług assistance dotyczących

zdarzenia, które zaszło w okresie ubezpieczenia. Zakres poszczególnych usług assistance i ich zasady opisane są w § 16.

2. Dostępność poszczególnych usług assistance związanych z zajściem określonego zdarzenia zależy od wariantu ubezpieczenia i jest określona w § 17.

3. Umowa PWD może zostać zawarta w wariancie: Mini, Super, Komfort Truck albo Super Truck – w zależności od rodzaju pojazdu.

4. W PWD usługi assistance świadczone są:
1) w wariancie Mini – wyłącznie w Polsce i wyłącznie dla zdarzeń, które zaszły w Polsce;
2) w wariancie Super PL – wyłącznie w Polsce i wyłącznie dla zdarzeń, które zaszły w Polsce;
3) w wariancie Super PL + EUR – w Polsce lub innych krajach Europy, z wyłączeniem Mołdawii i Rosji, a także w Algierii, Maroku, Izraelu i Tunezji – dla zdarzeń, które zaszły w tych krajach; nie dotyczy to usługi auto serwis, która jest dostępna tylko w Polsce;
4) w wariancie Komfort Truck – wyłącznie w Polsce i wyłącznie dla zdarzeń, które zaszły w Polsce;
5) w wariancie Super Truck – w Polsce lub innych krajach Europy, z wyłączeniem Islandii, Kazachstanu, Kosowa, Malty, Mołdawii oraz terytoriów krajów europejskich położonych poza Europą – dla zdarzeń, które zaszły w tych krajach.

5. W przypadku:
1) awarii pojazdu, awarii ogumienia, przepalenia żarówki lub rozładowania akumulatora – odpowiednie usługi assistance przysługują nie więcej niż do dwóch spośród tego rodzaju zdarzeń; z limitu tego wyłączona jest usługa auto serwis, dla której limit określony jest w pkt 3;
2) rozładowania akumulatora – gdy został wyczerpany limit dwóch zdarzeń, o którym mowa w pkt 1, PZU organizuje dostarczenie nowego akumulatora i jego wymianę – na wniosek ubezpieczonego; odbywa się to na zasadach określonych dla usługi uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora;
3) awarii pojazdu – usługa auto serwis przysługuje maksymalnie do dwóch awarii pojazdu, także gdy wyczerpany został limit, o którym mowa w pkt 1; diagnoza awarii pojazdu w przypadku rezygnacji z dalszej naprawy pomniejsza w tej usłudze limit dwóch awarii;
4) wyczerpania paliwa w wariancie Super Truck – odpowiednie usługi przysługują do jednego zdarzenia;
5) zablokowania pojazdu w wariancie Super Truck – odpowiednie usługi przysługują do jednego zdarzenia.

USŁUGI ASSISTANCE

§ 16

1. Usługi assistance świadczone w PWD:
1) **auto serwis** – organizacja naprawy awarii pojazdu w warsztacie wskazanym przez PZU oraz pokrycie kosztów diagnozy tej awarii i kosztów robocizny – do limitu 2 000 zł; usługa świadczona jest wyłącznie w Polsce i może dotyczyć awarii:
   a) układu kierowniczego,
   b) układu hamulcowego,
   c) zawieszenia,
   d) układu paliwowego (bez instalacji CNG lub LPG),
   e) zabezpieczenia przeciwkradzieżowego,
   f) pasów bezpieczeństwa, napinaczy pasów bezpieczeństwa, poduszek i kurtyn powietrznych,
   g) silnika wraz z układem: chłodzenia, smarowania, zapłonowym, zasilania i rozrządu oraz turbosprężarki,
   h) układu napędowego wraz ze skrzynią biegów, wszystkimi elementami sprzęgła, mostu napędowego, dyferencjału,
   i) instalacji elektrycznej, z wyłączeniem żarówek, akumulatora, akumulatora trakcyjnego, bezpieczników;

   rodzaj części użytych do naprawy ustala bezpośrednio z ubezpieczonym warsztat przeprowadzający naprawę, przy czym części dostarcza warsztat, a ubezpieczony pokrywa ich koszt; jeżeli PZU nie zorganizuje naprawy awarii pojazdu w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia awarii pojazdu, ubezpieczony może zlecić naprawę we własnym zakresie; wtedy PZU zwraca ubezpieczonemu poniesione koszty diagnozy awarii pojazdu i koszty robocizny – do wysokości limitu odpowiedzialności PZU ustalonego dla usługi auto serwis;
2) **dowóz paliwa**:
   a) dowóz paliwa w ilości niezbędnej, aby dojechać do najbliższej stacji paliw; nie dotyczy kosztów samego paliwa, albo
   b) holowanie pojazdu do najbliższej stacji paliw lub punktu umożliwiającego ładowanie akumulatora trakcyjnego, jednak nie dalej niż 150 km;
3) **dozór ładunku** – dozór ładunku transportowanego przez unieruchomiony pojazd – do 3 dób i do 650 zł; usługa jest realizowana, jeżeli nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia ani holowanie pojazdu, albo trwa oczekiwanie na holowanie lub na przeładunek;
4) **holowanie** – jeśli naprawa na miejscu nie jest możliwa, PZU organizuje jednorazowe holowanie unieruchomionego pojazdu:
   a) w wariancie Mini i Super – do warsztatu lub innego miejsca wybranego przez ubezpieczonego, nie dalej niż 150 km od miejsca zdarzenia,
   b) w wariancie Komfort Truck – do najbliższego warsztatu, nie dalej niż 150 km od miejsca zdarzenia i maksymalnie do 4 300 zł,
   c) w wariancie Super Truck – do najbliższego warsztatu, nie dalej niż 150 km od miejsca zdarzenia i maksymalnie do 13 000 zł;
5) **hotel** – nocleg do 3 dób hotelowych dla maksymalnie tylu ubezpieczonych ile jest miejsc w dowodzie rejestracyjnym pojazdu; także przewóz do miejsca noclegu, jeśli pojazd jest unieruchomiony i jego naprawa nie jest możliwa w dniu zdarzenia; PZU zapewnia nocleg we wskazanym przez siebie hotelu dwu- lub trzygwiazdkowym; koszty noclegu nie obejmują kosztów wyżywienia, chyba że są wliczone w cenę noclegu i innych usług hotelowych; usługa ta nie łączy się z usługą przewozu do miejsca zamieszkania lub celu podróży;
6) **naprawa na miejscu** – realizowana, jeśli możliwe jest całkowite lub częściowe usunięcie przyczyny unieruchomienia pojazdu; usługa obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do naprawy;
7) **odblokowanie pojazdu** – interwencja, aby umożliwić dalszą jazdę pojazdu, który został zablokowany na utwardzonej drodze publicznej i blokuje ruch – na stromym zboczu, na wąskim rondzie lub w ślepej ulicy; usługa realizowana jest pod warunkiem, że nie została przekroczona dopuszczalna ładowność pojazdu i pojazd jest sprawny technicznie; PZU pokrywa koszty interwencji do 4 500 zł, a w razie potrzeby – koszty holowania do 1 500 m;
8) **odholowanie przyczepy lub naczepy:**
   a) w wariancie Super – odholowanie przyczepy kempingowej lub przyczepy ciągniętej przez pojazd, jeżeli przyczepa jest sprawna, a pojazd jest unieruchomiony;

holowanie odbywa się w wybrane przez ubezpieczonego miejsce, ale nie dalej niż 150 km; PZU nie ponosi odpowiedzialności za ładunek przewożony w przyczepie,

b) w wariancie Super Truck – odholowanie naczepy lub przyczepy ciągniętej przez pojazd, jeżeli przyczepa lub naczepa jest sprawna, a pojazd jest unieruchomiony; holowanie odbywa się na najbliższy parking lub do najbliższego warsztatu, do którego holowany jest unieruchomiony pojazd, ale nie dalej niż 150 km; PZU nie ponosi odpowiedzialności za ładunek przewożony w naczepie lub przyczepie;

9) **odwiedziny w szpitalu** – jednorazowy przejazd jednej osoby środkiem transportu uzgodnionym z PZU oraz nocleg tej osoby na czas do 3 dób hotelowych w miejscu uzgodnionym z PZU – aby odwiedzić w szpitalu hospitalizowanego kierowcę lub pasażera pojazdu; jeżeli przejazd miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a ubezpieczony jest hospitalizowany poza granicami Polski, PZU zorganizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;

10) **organizacja pojazdu zastępczego** – w przypadku unieruchomienia pojazdu PZU organizuje wynajem pojazdu zastępczego, przy czym PZU nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie wyposażony tak samo jak pojazd; PZU nie zapewnia wynajmu pojazdu zastępczego przystosowanego do przewozu towarów niebezpiecznych (ADR); koszt wynajmu pojazdu zastępczego pokrywa ubezpieczony;

11) **otwarcie pojazdu** – otwarcie pojazdu w przypadku zatrzaśnięcia w nim kluczyków lub innego urządzenia służącego do otwierania tego pojazdu; jeżeli pojazdu nie można otworzyć w miejscu zdarzenia lub kluczyki zostały zniszczone, skradzione, zagubione albo utracone z innych przyczyn, PZU zapewnia:
   a) w wariancie Super:
      – jeżeli miejsce zdarzenia jest w Polsce – holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu albo przejazd ubezpieczonego środkiem transportu uzgodnionym z PZU po zapasowe kluczyki lub inne urządzenia służące do otwierania tego pojazdu, albo przesyłkę zapasowego kluczyka lub innego urządzenia do otwierania pojazdu,
      – jeżeli miejsce zdarzenia jest poza granicami Polski – holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu albo zorganizowanie przesyłki zapasowego kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwierania pojazdu,
   b) w wariancie Super Truck:
      – jeżeli miejsce zdarzenia jest w Polsce – przejazd ubezpieczonego środkiem transportu uzgodnionym z PZU po zapasowe kluczyki lub inne urządzenia służące do otwierania pojazdu, albo przesyłkę zapasowego kluczyka lub innego urządzenia do otwierania pojazdu,
      – jeżeli miejsce zdarzenia jest poza granicami Polski – zorganizowanie przesyłki zapasowego kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwierania pojazdu;

12) **parking** – parkowanie unieruchomionego pojazdu do 3 dni; z usługi można skorzystać, jeżeli holowanie pojazdu zorganizowane przez PZU odbywa się poza godzinami pracy warsztatu, w szczególności w porze nocnej lub w dni wolne od pracy; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jedno holowanie;

13) **pojazd zastępczy** – pojazd zastępczy w tym samym segmencie rynkowym co pojazd, ale nie wyższym niż przewidziano w tabeli; może być innej marki, o innym nadwoziu lub inaczej wyposażony:
   a) przysługuje do czasu naprawienia unieruchomionego pojazdu lub odzyskania pojazdu po kradzieży, ale:
      – w wariancie Mini – nie dłużej niż 2 dni i wyłącznie w razie wypadku,
      – w wariancie Super – nie dłużej niż 3 dni w razie awarii pojazdu, a 5 dni w razie wypadku albo kradzieży pojazdu,
   b) PZU zapewnia podstawienie pojazdu zastępczego; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi ubezpieczony,
   c) usługa realizowana jest jednorazowo (okresu wynajmu pojazdu zastępczego nie można dzielić na krótsze okresy),
   d) pojazd zastępczy (rodzaj i segment rynkowy) przysługuje według zasad przedstawionych w poniższej tabeli:

Pojazd		**Pojazd zastępczy**	
Rodzaj pojazdu	**Okres eksploatacji**	**Rodzaj pojazdu**	**Segment rynkowy**
Wariant Mini			
motocykle	każdy	osobowy	maksymalnie B
samochody osobowe i ciężarowe w nadwoziu osobowego	każdy	osobowy	maksymalnie C
samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony	każdy	osobowy	maksymalnie C
motorowery, przyczepy, pozostałe rodzaje pojazdów	każdy	pojazd zastępczy niedostępny	
Wariant Super			
motocykle	każdy	osobowy	maksymalnie B
samochody osobowe i ciężarowe w nadwoziu osobowego	do 7 roku	osobowy	maksymalnie E
	8–12 rok		maksymalnie D
	powyżej 12 roku		maksymalnie C
samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony	każdy	osobowy	maksymalnie C
samochody specjalne, kempingowe i karetki pogotowia (ambulansy)	każdy	osobowy	maksymalnie C
motorowery, przyczepy, pozostałe rodzaje pojazdów	każdy	pojazd zastępczy niedostępny	

e) wynajem wskazanego przez PZU pojazdu zastępczego odbywa się na warunkach umowy najmu zawieranej pomiędzy ubezpieczonym a wskazaną przez PZU wypożyczalnią; wynajem może być uzależniony od wpłacenia przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej ubezpieczonego,
f) usługa nie łączy się z usługą przewozu do miejsca zamieszkania lub celu podróży ubezpieczonego;

14) **przejazd po odbiór pojazdu** – przejazd jednej osoby środkiem transportu wskazanym przez PZU po odbiór pojazdu naprawionego lub odzyskanego po kradzieży; jeżeli przejazd miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a pojazd naprawiany jest poza granicami Polski, PZU organizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej;
15) **przeładunek towaru** – przeładunek towaru transportowanego przez unieruchomiony pojazd; usługa jest realizowana, jeżeli nie jest możliwa naprawa pojazdu na miejscu zdarzenia ani holowanie pojazdu 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;
16) **przesyłka części** – przesyłka części zamiennych, aby naprawić pojazd poza granicami Polski, jeżeli dane części zamienne nie są dostępne w miejscu naprawy; usługa ta nie obejmuje kosztu części; PZU nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie usługi, jeżeli przerwano produkcję części lub nie można sprowadzić tej części od producenta lub z innego źródła, w którym jest jeszcze dostępna;
17) **przewóz i opieka nad dziećmi** – przewóz dzieci ubezpieczonego w wieku do 18 lat i opieka nad nimi maksymalnie do 3 dni; usługa ta realizowana jest na pisemny wniosek opiekuna prawnego dzieci; dzieci przewożone są według wyboru opiekuna prawnego: do miejsca zamieszkania, do docelowego miejsca podróży lub do innego opiekuna; koszty ponoszone są do czasu, aż upoważniona osoba bliska obejmie opiekę nad dziećmi; jeżeli po upływie tego okresu nie będzie żadnej osoby mogącej zapewnić opiekę nad dziećmi ubezpieczonego, PZU podejmie działania, aby zorganizować opiekę rodziny ubezpieczonego, a jeśli nie będzie to możliwe, opieki społecznej;
18) **przewóz do miejsca zamieszkania lub celu podróży** – przewóz maksymalnie tylu ubezpieczonych, ile jest miejsc w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, do miejsca zamieszkania w Polsce lub do innego celu podróży, gdy naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zdarzenia lub gdy kierowca nie może prowadzić pojazdu; przejazd odbywa się środkiem transportu uzgodnionym z PZU; jeśli przejazd miałby trwać dłużej niż 12 godzin, a zdarzenie miało miejsce poza granicami Polski, PZU organizuje przelot samolotem w klasie ekonomicznej; PZU organizuje przewóz ubezpieczonych do miejsca ich zamieszkania w Polsce lub do innego miejsca przeznaczenia (jeżeli odległość do tego miejsca nie jest większa niż do miejsca zamieszkania w Polsce); jeżeli ubezpieczeni mają różne miejsca zamieszkania lub podróżują do różnych miejsc przeznaczenia, przewóz organizowany jest w jedno miejsce, wskazane przez ubezpieczonych; usługa ta nie łączy się z usługą pojazd zastępczy lub usługą hotel;
19) **przewóz do szpitala** – przewóz ubezpieczonych:
a) z miejsca zdarzenia do najbliższego szpitala 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;
termin, rodzaj transportu i sposób przewozu ubezpieczonego uzgadniany jest z lekarzem; usługa nie ma charakteru ratownictwa medycznego i PZU nie zapewnia przewozu do szpitala, gdy występuje zagrożenie życia ubezpieczonego lub jego stan zdrowia może w krótkim czasie poważnie się pogorszyć lub zagrażać jego życiu;
20) **przewóz do warsztatu** – przewóz maksymalnie tylu ubezpieczonych, ile jest miejsc w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, z miejsca zdarzenia do warsztatu, do którego holowany jest unieruchomiony pojazd; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej zorganizowanym przez PZU, a jeśli brakuje miejsc, innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU; jeżeli ubezpieczeni przewożeni są do warsztatu znajdującego się w innym kraju niż kraj miejsca zdarzenia, uważa się, że wykonana została usługa przewozu do miejsca zamieszkania lub celu podróży; usługa ta nie łączy się z usługą pojazd zastępczy lub usługą hotel;
21) **tłumacz telefoniczny** – tłumaczenie podczas załatwiania przez ubezpieczonego formalności związanych ze zdarzeniem, do którego doszło poza granicami Polski; usługę – tłumaczenie z języka polskiego na angielski i odwrotnie – realizuje konsultant PZU;
22) **transport zwierzęcia** – transport zwierzęcia przewożonego pojazdem do najbliższego hotelu dla zwierząt albo do najbliższej lecznicy dla zwierząt – jeżeli stan zwierzęcia tego wymaga; usługa ta realizowana jest na wniosek ubezpieczonego; w przypadku zgonu zwierzęcia – utylizacja zwłok; usługa ta nie obejmuje kosztów pobytu zwierzęcia w hotelu dla zwierząt, a także kosztów leczenia i lekarstw;
23) **transport zwłok** – transport zwłok lub prochów ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce – jeśli ubezpieczony zmarł w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu; usługa nie dotyczy kosztów zakupu trumny lub urny, kosztów pogrzebu lub kremacji;
24) **uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora:**
a) uruchomienie silnika pojazdu, jeżeli rozładowanie akumulatora nie wynika z jego zużycia eksploatacyjnego i można go doładować oraz dalej użytkować bez konieczności ponownego doładowywania z zewnątrz pojazdu albo
b) dostarczenie nowego akumulatora i jego wymiana, jeżeli akumulator nie nadaje się do dalszej eksploatacji; usługa nie obejmuje kosztu akumulatora;
25) **usługi dla innego pojazdu** (który został unieruchomiony w związku z ruchem pojazdu, którego dotyczy PWD):
a) naprawa innego pojazdu realizowana na miejscu zdarzenia – jeśli możliwe jest całkowite lub częściowe usunięcie przyczyny unieruchomienia innego pojazdu; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny, nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do naprawy albo
b) holowanie innego pojazdu – jeśli jego naprawa na miejscu zdarzenia nie jest możliwa; holowanie odbywa się do miejsca wybranego przez kierowcę innego pojazdu lub właściciela innego pojazdu, albo
c) parkowanie innego pojazdu lub – dla jego kierowcy – wynajem pojazdu zastępczego; usługa ta nie obejmuje kosztów parkowania innego pojazdu i kosztów wynajmu pojazdu zastępczego;

26) **usługi informacyjne** – udzielenie informacji ubezpieczonym dotyczących:
   a) postępowania w razie zajścia zdarzenia,
   b) telefonów pomocy drogowej,
   c) sieci warsztatów,
   d) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego,
   e) jednorazowego przekazania pilnej wiadomości związanej ze zdarzeniem osobie wskazanej przez ubezpieczonego,
   f) możliwości uzyskania odpłatnej pomocy spośród usług organizowanych przez PZU oraz organizacji tej pomocy,
   g) formalności, jakich należy dopełnić, aby uzyskać dokumenty zastępcze w miejsce utraconych lub skradzionych poza granicami Polski: paszport, wizę, prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu;
27) **wymiana koła** – naprawa lub wymiana koła w miejscu zajścia awarii ogumienia; jeżeli nie jest to możliwe, holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu albo do innego miejsca wybranego przez ubezpieczonego, jednak nie dalej niż: w wariancie Super 150 km, w wariancie Super Truck 150 km i do 13 000 zł; usługa ta nie obejmuje kosztów części i materiałów użytych do wymiany koła ani kosztów naprawy ogumienia;
28) **wymiana żarówki** – wymiana przepalonej żarówki w pojeździe unieruchomionym z powodu jej przepalenia; jeżeli wymiana żarówki możliwa jest jedynie w warsztacie – holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu, który może to zrobić, ale nie dalej niż 150 km; usługa nie obejmuje kosztu żarówki i jej wymiany w warsztacie;
29) **złomowanie** – na pisemny wniosek właściciela pojazdu holowanie oraz złomowanie pojazdu na najbliższym złomowisku, na którym możliwe jest jego złomowanie, jednak:
   a) w wariancie Super – nie dalej niż 150 km od miejsca zdarzenia,
   b) w wariancie Super Truck – do 2 100 zł;
30) **zmiennik kierowcy:**
   a) w wariancie Super – dojazd i powrót zmiennika, który pojazdem przewiezie pasażerów do miejsca zamieszkania,
   b) w wariancie Super Truck – dojazd zmiennika wyznaczonego przez właściciela lub użytkownika pojazdu, jeśli w ciągu co najmniej 36 godzin od zajścia zdarzenia żaden inny ubezpieczony nie może prowadzić pojazdu;

   usługa ta nie obejmuje kosztów paliwa, przejazdu autostradami, parkingów i noclegów.

2. W przypadku usług: holowanie, złomowanie, dowóz paliwa, wymiana koła, wymiana żarówki, odholowanie przyczepy lub naczepy, zmiennik kierowcy, PZU nie ponosi kosztów przepraw promowych. Koszty te pokrywa ubezpieczony.

3. W przypadku usług organizacja pojazdu zastępczego i przeładunek towaru PZU zapewnia jedynie organizację tych usług – bez pokrycia ich kosztów (koszty w tym zakresie ponosi ubezpieczony). W przypadku pozostałych usług, PZU zapewnia organizację tych usług wraz z pokryciem ich kosztów.

4. Limity świadczeń dla poszczególnych usług assistance wymienionych w ust. 1 stanowią górną granicę odpowiedzialności PZU i ustalane są na jedno zdarzenie. W przypadku braku limitu PZU odpowiada do wysokości faktycznych kosztów danej usługi assistance. PZU może zweryfikować kwoty wykazane w rachunkach lub fakturach VAT, w oparciu o średnią arytmetyczną cen tych usług stosowanych na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana.

5. Jeżeli limit kwotowy przewidziany dla usługi assistance nie wystarcza, aby PZU pokryło całość jej kosztów i ubezpieczony zrezygnuje z tej usługi w trakcie jej realizacji, a następnie w dalszej części zorganizuje ją samodzielnie, PZU zwróci mu koszty tej usługi w granicach ustalonego limitu. Kwota zostanie pomniejszona o koszty już poniesione przez PZU. Postanowienie to nie ma zastosowania do usługi auto serwis.

6. Jeżeli limit holowania przewidziany dla danej usługi assistance wyrażony jest w kilometrach, to odległość mierzona jest od miejsca unieruchomienia pojazdu do docelowego miejsca holowania.

DOSTĘPNOŚĆ USŁUG ASSISTANCE

§ 17

Usługi assistance objęte poszczególnymi wariantami PWD oraz rodzaje zdarzeń, w razie zajścia których przysługuje dana usługa assistance, określa poniższa tabela:

Usługa assistance	Wariant/rodzaj zdarzenia			
	Mini	**Super**	**Komfort Truck**	**Super Truck**
naprawa na miejscu	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu
holowanie	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – użycie niewłaściwego paliwa	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – użycie niewłaściwego paliwa
parking	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – użycie niewłaściwego paliwa	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – użycie niewłaściwego paliwa
złomowanie	NIE	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – odnalezienie pojazdu po kradzieży	NIE	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – odnalezienie pojazdu po kradzieży

Usługa assistance	Wariant/rodzaj zdarzenia			
	Mini	**Super**	**Komfort Truck**	**Super Truck**
pojazd zastępczy	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu, gdy nie odzyskano go do czasu powiadomienia PZU o tym zdarzeniu – awaria pojazdu dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego oraz gdy nie jest możliwe naprawienie pojazdu w ciągu 12 godzin i zostało wykonane holowanie zorganizowane przez PZU	NIE	NIE
organizacja pojazdu zastępczego	NIE	NIE	NIE	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – kradzież pojazdu
hotel	NIE	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – awaria ogumienia – użycie niewłaściwego paliwa – kradzież pojazdu, które wystąpiły dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego i naprawa pojazdu nie jest możliwa w dniu zdarzenia	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu, które wystąpiły dalej niż 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – awaria ogumienia – kradzież pojazdu, które wystąpiły dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego
przewóz do warsztatu	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – awaria ogumienia – przepalenie żarówki – zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia służącego do otwierania pojazdu – użycie niewłaściwego paliwa lub rozładowanie akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym)	TAK: wypadek	TAK: – wypadek – awaria pojazdu – awaria ogumienia – użycie niewłaściwego paliwa
przewóz do miejsca zamieszkania lub celu podróży	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego – nagłe zachorowanie, uszkodzenia ciała lub śmierci ubezpieczonego będącego kierowcą, powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu	NIE	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego – nagłe zachorowanie, uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego będącego kierowcą, powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu
przejazd po odbiór pojazdu	NIE	TAK: – wypadek – odzyskanie pojazdu po kradzieży – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	TAK: – wypadek, który wystąpił dalej niż 50 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego – kradzież pojazdu	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego

Usługa assistance	Wariant/rodzaj zdarzenia			
	Mini	**Super**	**Komfort Truck**	**Super Truck**
zmiennik kierowcy	NIE	TAK: uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego będącego kierowcą – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu	NIE	TAK: uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego będącego kierowcą – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu
odwiedziny w szpitalu	NIE	TAK: uszkodzenie ciała ubezpieczonego – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, lub nagłe zachorowanie kierowcy	NIE	TAK: uszkodzenie ciała ubezpieczonego – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, lub nagłe zachorowanie kierowcy
transport zwłok	NIE	TAK: śmierć ubezpieczonego – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu	NIE	TAK: śmierć ubezpieczonego – w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu
dowóz paliwa	NIE	TAK: wyczerpanie paliwa lub rozładowanie akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym), dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	NIE	TAK: wyczerpanie paliwa dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego
otwarcie pojazdu	NIE	TAK: – zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia do otwierania pojazdu – zniszczenie, kradzież, zagubienie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń do otwierania lub uruchamiania pojazdu	NIE	TAK: – zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia do otwierania pojazdu – zniszczenie, kradzież, zagubienie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń do otwierania lub uruchamiania pojazdu
wymiana koła	NIE	TAK: awaria ogumienia	NIE	TAK: awaria ogumienia
uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora	NIE	TAK: rozładowanie akumulatora rozruchowego dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	NIE	TAK: rozładowanie akumulatora rozruchowego dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego
wymiana żarówki	NIE	TAK: przepalenie żarówki dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	NIE	NIE
odholowanie przyczepy lub naczepy	NIE	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego	NIE	TAK: – wypadek – kradzież pojazdu – awaria pojazdu, która wystąpiła dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego
przewóz do szpitala	NIE	TAK: – uszkodzenie ciała ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu – nagłe zachorowanie kierowcy	NIE	TAK: – uszkodzenie ciała ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu – nagłe zachorowanie kierowcy
przewóz i opieka nad dziećmi	NIE	TAK: – uszkodzenie ciała ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu – nagłe zachorowanie kierowcy	NIE	NIE
transport zwierzęcia	NIE	TAK: – uszkodzenie ciała ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu – nagłe zachorowanie kierowcy	NIE	NIE

Usługa assistance	Wariant/rodzaj zdarzenia			
	Mini	**Super**	**Komfort Truck**	**Super Truck**
tłumacz telefoniczny	NIE	TAK: wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu lub jego odnalezienie po kradzieży, awaria ogumienia, przepalenie żarówki, rozładowanie akumulatora, wyczerpanie paliwa, użycie niewłaściwego paliwa, zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia służącego do otwierania pojazdu, zniszczenie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń do otwierania lub uruchamiania pojazdu, uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, nagłe zachorowanie kierowcy	NIE	TAK: wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu lub jego odnalezienie po kradzieży, awaria ogumienia, rozładowanie akumulatora, wyczerpanie paliwa, użycie niewłaściwego paliwa, zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia służącego do otwierania pojazdu, zniszczenie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń do otwierania lub uruchamiania pojazdu, uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, nagłe zachorowanie kierowcy, zablokowanie pojazdu i zablokowanie ruchu na utwardzonej drodze publicznej
przesyłka części	NIE	TAK: wypadek lub awaria pojazdu poza granicami Polski	NIE	TAK: wypadek lub awaria pojazdu poza granicami Polski
usługi informacyjne	TAK: wypadek, awaria pojazdu, kradzież pojazdu lub jego odnalezienie po kradzieży, awaria ogumienia, przepalenie żarówki, rozładowanie akumulatora, wyczerpanie paliwa, użycie niewłaściwego paliwa, zatrzaśnięcie kluczyków lub urządzenia służącego do otwierania pojazdu, zniszczenie lub utrata z innych przyczyn kluczyków lub urządzeń służących do otwierania lub uruchamiania pojazdu, uszkodzenie ciała lub śmierć ubezpieczonego powstałe w związku z ruchem pojazdu lub podczas używania pojazdu, nagłe zachorowanie kierowcy, zablokowanie pojazdu i zablokowanie ruchu na utwardzonej drodze publicznej			
usługi dla innego pojazdu	TAK: jeżeli inny pojazd zostanie unieruchomiony w związku z ruchem pojazdu, gdy odpowiedzialność za to zdarzenie ponosi posiadacz pojazdu i data zdarzenia mieści się w okresie ubezpieczenia umowy OC dotyczącej pojazdu			
odblokowanie pojazdu	NIE	NIE	NIE	TAK: zablokowanie pojazdu na utwardzonej drodze publicznej i zablokowanie ruchu
dozór ładunku	NIE	NIE	NIE	TAK: wypadek lub awaria pojazdu
przeładunek towaru	NIE	NIE	NIE	TAK: wypadek lub awaria pojazdu
auto serwis	NIE	TAK: awaria pojazdu – za opłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej	NIE	NIE

ROZSZERZENIA ZAKRESU UBEZPIECZENIA

§ 18

W umowie PWD można zastosować rozszerzenia zakresu ubezpieczenia:

1) włączenie odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z niestandardowym używaniem pojazdu lub podczas takiego używania;
2) odstąpienie od warunku miejsca zdarzenia dalej niż 20 km od miejsca zamieszkania (siedziby) ubezpieczonego – dla następujących usług assistance:
   a) pojazd zastępczy,
   b) przewóz do miejsca zamieszkania lub do celu podróży,
   c) przejazd po odbiór pojazdu,
   d) dowóz paliwa,
   e) uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora,
   f) wymiana żarówki,
   g) odholowanie przyczepy;
3) w wariancie Super – zwiększenie limitu odległości holowania w usługach holowanie i złomowanie, ze 150 km do limitu, który zostanie określony w umowie PWD, oraz wydłużenie okresu wynajmu pojazdu w usłudze pojazd zastępczy do okresu, który zostanie określony w umowie PWD; to rozszerzenie zakresu ubezpieczenia ma zastosowanie do wypadków lub awarii pojazdu, które zajdą po upływie 7 dni:
   a) od dnia zawarcia umowy PWD obejmującej to rozszerzenie, z wyjątkiem wznowienia umowy PWD albo umowy PWD dotyczącej pojazdu fabrycznie nowego zawartej najpóźniej w dniu jego zakupu,
   b) od wprowadzenia zmiany umowy PWD polegającej na wprowadzeniu tego rozszerzenia zakresu ubezpieczenia lub rozszerzenia zakresu terytorialnego z Super PL do Super PL + EUR;

   ochrona ubezpieczeniowa w zakresie tego rozszerzenia wygasa z dniem rozwiązania umowy AC, jeśli umowa PWD była zawarta łącznie z umową AC; składka z tytułu

umowy PWD jest rekalkulowana i ewentualna nadpłata podlega zwrotowi;
4) w wariancie Super – włączenie usługi auto serwis; rozszerzenie to jest dostępne:
   a) dla samochodów osobowych oraz ciężarowych w nadwoziu osobowego,
   b) gdy pojazd na dzień zawarcia umowy PWD ma okres eksploatacji nieprzekraczający 10 lat i przebieg nie większy niż 200 000 km,
   c) gdy pojazd jest używany standardowo.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 19

1. PWD nie są objęte zdarzenia:
1) powstałe w okolicznościach, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 2–7, 9–10 i 17;
2) powstałe wskutek samobójstwa ubezpieczonego albo próby samobójstwa ubezpieczonego;
3) powstałe wskutek przekroczenia dopuszczalnego nacisku na osie i obciążenia pojazdu przyczepą o masie większej niż dopuszczalna przez producenta pojazdu;
4) kolejna awaria pojazdu, taka sama jak poprzednia, dla której PZU organizowało usługi assistance lub odmówiło ich organizacji i jeśli nie naprawiono poprzedniej awarii pojazdu.

2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte osoby przewożone za opłatą (nie dotyczy to usługi przewozu do szpitala) oraz osoby przewożone karetką pogotowia (ambulansem), którym udzielana jest pomoc medyczna.

3. Usługi: holowanie, parking, złomowanie, wymiana koła, wymiana żarówki, odholowanie przyczepy lub naczepy, nie obejmują ładunku przewożonego pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez pojazd, zwłaszcza sprzętu sportowego, turystycznego, materiałów biologicznych, w tym krwi, tkanek, narządów, materiałów do badań.

4. Usługi: pojazd zastępczy, hotel, przewóz do warsztatu, dowóz paliwa, otwarcie pojazdu, uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora, nie dotyczą przyczep kempingowych i przyczep o ładowności do 2 ton. Usługa pojazd zastępczy nie dotyczy motorowerów.

5. Usługa auto serwis nie dotyczy awarii:
1) układów lub systemów: ogrzewania, wentylacji, klimatyzacji lub innych poprawiających komfort używania pojazdu;
2) systemów kontroli trakcji;
3) urządzeń i systemów audio, telefonicznych, w tym bluetooth, multimedialnych, nawigacyjnych;
4) systemu ADAS;
5) układów, systemów lub urządzeń, które użytkownik zmodyfikował po odbiorze pojazdu od producenta lub sprzedawcy;
6) ogumienia.

6. Ponadto, z usługi auto serwis wyłączone są awarie wynikające z:
1) nieprzestrzegania zasad eksploatacji pojazdu;
2) kontynuowania jazdy pomimo ostrzeżenia kontrolką;
3) braku wymiany lub nieuzupełnienia materiałów, płynów eksploatacyjnych lub elementów zużywających się, pomimo ich całkowitego zużycia lub w terminie zalecanym przez producenta, lub serwis;
4) braku aktualizacji oprogramowania, w tym oprogramowania układowego.

7. W wariancie Komfort Truck i Super Truck – PZU nie organizuje i nie pokrywa kosztów usług: naprawa na miejscu, holowanie, dozór ładunku, jeżeli pojazdem przewożony jest towar niebezpieczny (ADR).

8. Jeżeli nie zastosowano odpowiedniego rozszerzenia zakresu ubezpieczenia, PWD nie są objęte zdarzenia powstałe w związku z niestandardowym używaniem pojazdu lub podczas takiego używania.

9. PZU nie odpowiada za koszty usług assistance poniesione bez uprzedniej zgody PZU, chyba że:
1) powiadomienie PZU w sposób określony w § 50 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego;
2) zdarzenie miało miejsce na autostradzie, a ubezpieczonemu pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.

10. Jeżeli ubezpieczony nie udostępni pojazdu w terminie i miejscu ustalonym z PZU, aby można było zrealizować usługę: naprawa na miejscu, holowanie, złomowanie, wymiana koła, wymiana żarówki, uruchomienie silnika w razie rozładowania akumulatora, to dalsze usługi assistance nie przysługują, chyba że ubezpieczony nie odpowiada za nieudostępnienie pojazdu.

11. W PWD stosuje się § 8 ust. 4.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO SZYBA
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 20

1. PAS to ubezpieczenie assistance. Obejmuje organizację lub pokrycie przez PZU kosztów usług assistance związanych z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby szklanej pojazdu: czołowej, bocznej lub tylnej (oprócz tylnej szyby będącej integralną częścią dachu pojazdu), które wystąpi w okresie ubezpieczenia.

2. PZU pokrywa koszty:
1) szyby lub naprawy szyby;
2) zamontowania szyby, jeżeli jest wymieniana;
3) elementów na stałe związanych z szybą: uszczelek, listew, uchwytów, ogrzewania;
4) wymiany lub naprawy elementów na stałe związanych z szybą: uszczelek, listew, uchwytów, ogrzewania – o ile ich uszkodzenia powstały jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby lub ich wymiana wynika z technologii naprawy lub wymiany szyby;
5) kalibracji kamery lub kalibracji elementów zaawansowanego systemu wspomagania kierowcy (ADAS);
6) ewentualnej ekspertyzy zorganizowanej, aby określić rodzaj szyby podlegającej wymianie.

3. PZU zapewnia organizację naprawy, a jeżeli naprawa szyby nie jest możliwa – wymianę szyby tylko w Polsce. W razie uszkodzenia szyby poza granicami Polski, ubezpieczony może we własnym zakresie zlecić naprawę lub wymianę szyby na miejscu. Wówczas PZU zwraca ubezpieczonemu poniesione koszty usługi.

4. Do wymiany stosuje się szybę będącą częścią alternatywną albo częścią oryginalną – w zależności od tego, jak umówiono się przy zawarciu umowy PAS.

5. W umowie PAS sumę ubezpieczenia ustala się w uzgodnieniu z ubezpieczającym. Suma ubezpieczenia jest pomniejszana o każdą kwotę, jaką PZU wypłaci na pokrycie kosztów usług assistance.

6. W przypadku drugiego i każdego następnego uszkodzenia lub zniszczenia szyby, objętego umową PAS, zastosowanie ma udział własny w wysokości 30% kosztów usług assistance.

7. PZU ma obowiązek zwrócić w granicach sumy ubezpieczenia koszty:
1) środków, które podjął ubezpieczony w razie zajścia zdarzenia, aby ratować szyby pojazdu oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne;

2) wymaganego przepisami prawa dodatkowego badania technicznego pojazdu po jego naprawie.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 21

1. PAS nie są objęte uszkodzenia lub zniszczenia szyb:
   1) powstałe w okolicznościach, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 2–7, 9–10 i 17;
   2) polegające na wynikającym ze zużycia eksploatacyjnego pogorszeniu właściwości funkcjonalnych, estetycznych, wadach optycznych lub akustycznych, korozji, utlenieniu lub zawilgoceniu szyby lub elementów na stałe związanych z szybą: uszczelek, listew, uchwytów, ogrzewania;
   3) powstałe w trakcie wykonywania naprawy pojazdu;
   4) powstałe w wyniku wad fabrycznych szyb polegających na wadliwości surowca lub defektach produkcyjnych.

2. Odpowiedzialność PZU za brak organizacji usługi jest wyłączona, jeżeli nie ma technicznej możliwości naprawy albo wymiany uszkodzonej szyby.

3. Jeżeli nie zastosowano odpowiedniego rozszerzenia zakresu ubezpieczenia, PAS nie jest objęte uszkodzenie lub zniszczenie szyby powstałe w związku z lub podczas niestandardowego używania pojazdu.

4. Ponadto PAS nie obejmuje uszkodzenia lub zniszczenia:
   1) innych szklanych elementów pojazdu: szyberdachu, szkła reflektora, lusterka, dachu szklanego;
   2) nalepki kontrolnej;
   3) elementu na stałe związanego z szybą: uszczelki, listwy, uchwytu, ogrzewania, które nie powstało jednocześnie z uszkodzeniem lub zniszczeniem szyby;
   4) elementów związanych na stałe z szybą (na przykład folii antywłamaniowej lub przyciemniającej, instalacji alarmowej, czujników deszczu) zamontowanych poza procesem fabrycznego montażu pojazdu.

5. PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance poniesione w Polsce bez uprzedniej zgody PZU, chyba że:
   1) powiadomienie PZU w sposób określony w § 50 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego;
   2) PZU nie zorganizuje naprawy lub wymiany szyby w ciągu 7 dni od otrzymania zgłoszenia; w takim przypadku ubezpieczony może we własnym zakresie zlecić wykonanie usługi, a PZU zwraca mu poniesione koszty naprawy lub wymiany szyby.

6. W PAS stosuje się § 8 ust. 4.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO OPONY
PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 22

1. OPONY to ubezpieczenie assistance. Obejmuje organizację oraz pokrycie przez PZU kosztów usług assistance związanych z awarią ogumienia, do której doszło w Polsce, w okresie ubezpieczenia. Zakres poszczególnych usług i ich zasady opisane są w § 23.

2. Dostępność usług zależy od wariantu ubezpieczenia i jest określona w § 24.

3. Umowa OPONY może być zawarta w wariancie: Mini, Komfort albo Super.

USŁUGI ASSISTANCE

§ 23

1. Poszczególne usługi assistance obejmują:
   1) **wymiana na miejscu** – na miejscu zdarzenia wymianę koła, w którym wystąpiła awaria ogumienia, na sprawne koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub użycie zestawu naprawczego będącego na wyposażeniu pojazdu – bez konieczności holowania do warsztatu; usługa obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej, koszty wymiany koła na koło zapasowe oraz koszty części i materiałów użytych do wymiany koła;
   2) **holowanie do warsztatu wulkanizacyjnego** – holowanie pojazdu, gdy wymiana na miejscu nie jest możliwa; holowanie odbywa się do wskazanego przez PZU warsztatu – na odległość do 150 km od miejsca zatrzymania pojazdu;
   3) **przewóz do warsztatu** – przewóz do warsztatu, do którego holowany jest pojazd – kierowcy i pasażerów pojazdu, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą lub autostopowiczów, w liczbie nie większej niż liczba miejsc w dowodzie rejestracyjnym pojazdu; przewóz odbywa się pojazdem pomocy drogowej zorganizowanym przez PZU, a jeśli nie ma miejsc – innym środkiem transportu uzgodnionym z PZU;
   4) **pokrycie kosztów naprawy w warsztacie** – usunięcie awarii ogumienia w warsztacie wskazanym przez PZU; usługa obejmuje koszty usunięcia awarii ogumienia oraz koszty części i materiałów użytych do naprawy, z wyłączeniem kosztu opony; jeżeli usunięcie awarii ogumienia wymaga wymiany uszkodzonej opony na nową, PZU pokrywa koszt montażu nowej opony, a koszt opony ponosi ubezpieczony;
   5) **pokrycie kosztów nowej opony** – pokrycie kosztów zakupu nowej opony tej samej marki co uszkodzona opona, o tym samym rozmiarze i o tych samych parametrach – jeżeli usunięcie awarii ogumienia wymaga wymiany opony; pokrycie kosztów nowej opony może nastąpić tylko raz, i tylko przy pierwszej albo drugiej awarii ogumienia, maksymalnie do limitu kwotowego określonego w dokumencie ubezpieczenia i pod warunkiem, że uszkodzona opona została wyprodukowana nie wcześniej niż 3 lata przed dniem wystąpienia awarii ogumienia; datę produkcji opony ustala się na podstawie tygodnia i roku produkcji wytłoczonych na oponie; jeżeli wymiana opony skutkuje – zgodnie z przepisami prawa – koniecznością wymiany drugiej opony na tej samej osi, PZU pokrywa koszty zakupu dwóch opon – w ramach limitu określonego w dokumencie ubezpieczenia;
   6) **usługi informacyjne** – usługi dla ubezpieczonego lub kierowcy dotyczące:
      a) postępowania w razie awarii ogumienia,
      b) telefonów pomocy drogowej,
      c) sieci warsztatów wulkanizacyjnych.

2. W przypadku trzeciej lub kolejnej awarii ogumienia PZU pokrywa 10% kosztów usług: wymiana na miejscu, holowanie do warsztatu wulkanizacyjnego, przewóz do warsztatu, pokrycie kosztów naprawy w warsztacie.

3. Jeżeli ubezpieczony samodzielnie wykonał czynności przewidziane w usłudze wymiana na miejscu, PZU pokrywa koszty przewidziane w usłudze naprawa w warsztacie lub pokrywa koszty zakupu nowej opony – na zasadach przewidzianych w usłudze pokrycie kosztów nowej opony, pod warunkiem, że ubezpieczony dopełni obowiązków określonych w § 50.

4. Jeżeli w warsztacie naprawiającym awarię ogumienia nie jest dostępna opona tej samej marki, o tym samym rozmiarze i o tych samych parametrach co opona uszkodzona, ubezpieczony może samodzielnie kupić oponę. Wówczas PZU zwraca poniesione koszty na zasadach określonych w usłudze pokrycie kosztów nowej opony.

DOSTĘPNOŚĆ USŁUG ASSISTANCE

§ 24

Zakres usług assistance objętych poszczególnymi wariantami OPONY określa poniższa tabela:

Usługa assistance	Wariant Mini	Wariant Komfort	Wariant Super
wymiana na miejscu	TAK	TAK	TAK
holowanie do warsztatu wulkanizacyjnego	TAK	TAK	TAK
przewóz do warsztatu	TAK	TAK	TAK
pokrycie kosztów naprawy w warsztacie	NIE	TAK	TAK
pokrycie kosztów nowej opony	NIE	NIE	TAK
usługi informacyjne	TAK	TAK	TAK

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 25

1. OPONY nie obejmują awarii ogumienia powstałych:
   1) w okolicznościach, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 2–7, 9–10 i 17;
   2) wskutek obciążenia pojazdu ponad dopuszczalną masę całkowitą;
   3) w wyniku szkód eksploatacyjnych: zużycia, korozji, utlenienia lub zawilgocenia opony;
   4) na drodze gruntowej lub w innym miejscu, gdzie wjazd jest niemożliwy lub niedozwolony przez obowiązujące przepisy prawa, a także gdy organizacja usługi assistance jest niemożliwa z powodu działania siły wyższej;
   5) w oponie, której wskaźnik pokazuje graniczne zużycie bieżnika, a jeżeli opona nie ma takiego wskaźnika – o głębokości bieżnika mniejszej niż 1,6 mm.

2. Usługa holowanie do warsztatu wulkanizacyjnego nie obejmuje ładunku przewożonego pojazdem, zwłaszcza sprzętu sportowego, turystycznego, materiałów biologicznych, w tym krwi, tkanek, narządów czy materiałów do badań.

3. PZU nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance, które ubezpieczony poniósł bez uprzedniego zgłoszenia szkody lub bez zgody PZU, chyba że:
   1) ubezpieczony z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł powiadomić PZU w sposób określony w § 50;
   2) awaria ogumienia miała miejsce na autostradzie, a pomocy udzieliły specjalne służby drogowe.

4. W OPONY stosuje się § 8 ust. 4.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 26

1. NNW to ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków polegających na uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia albo śmierci ubezpieczonego.

2. NNW obejmuje nieszczęśliwe wypadki, które:
   1) są związane z ruchem pojazdu lub zaszły podczas używania pojazdu; jednak w przypadku otwierania lub zamykania garażu lub posesji oraz w przypadku pobierania paliwa, NNW obejmuje wyłącznie nieszczęśliwy wypadek, którego doznał kierowca;
   2) zaszły w okresie ubezpieczenia;
   3) zaszły w Polsce, innych krajach Europy (włącznie z terytoriami tych krajów położonymi poza Europą), Algierii, Maroku, Izraelu lub Tunezji.

3. W umowie NNW PZU nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach wymienionych w § 28.

4. W umowie NNW sumę ubezpieczenia ustala się w uzgodnieniu z ubezpieczającym. Suma ubezpieczenia nie może być niższa niż 5 000 zł.

RODZAJE I WYSOKOŚĆ ŚWIADCZEŃ

§ 27

NNW obejmuje następujące świadczenia:
   1) świadczenie z tytułu trwałego uszczerbek na zdrowiu w wysokości:
      a) 100% sumy ubezpieczenia – w przypadku doznania 100% trwałego uszczerbku na zdrowiu albo
      b) takiego procentu sumy ubezpieczenia, w jakim ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu;
   2) świadczenie z tytułu śmierci ubezpieczonego – 100% sumy ubezpieczenia;
   3) świadczenie z tytułu leczenia uciążliwego – 1% sumy ubezpieczenia, nie więcej niż 1 000 zł:
      a) tylko, gdy u ubezpieczonego nie stwierdzono trwałego uszczerbku na zdrowiu,
      b) tylko z tytułu jednego nieszczęśliwego wypadku;
   4) świadczenie z tytułu czasowej niezdolności do pracy w postaci zasiłku dziennego w wysokości jednego promila sumy ubezpieczenia za każdy dzień czasowej niezdolności do pracy, ale nie dłużej niż przez 60 dni, przy czym:
      a) jeśli czasowa niezdolność do pracy jest wynikiem kilku nieszczęśliwych wypadków w okresie ubezpieczenia, świadczenie to przysługuje nie więcej niż za 60 dni łącznie,
      b) przysługuje ono w przypadku hospitalizacji ubezpieczonego – od pierwszego dnia, a w przypadku leczenia ambulatoryjnego – od siódmego dnia od zajścia nieszczęśliwego wypadku,
      c) przysługuje ono tylko osobom pracującym zarobkowo; ubezpieczony traci prawo do tego świadczenia, jeżeli w okresie, za który przysługiwał mu zasiłek dzienny, wykonywał pracę zarobkową,
      d) przysługuje ono wyłącznie w przypadku umowy NNW zawartej na 12 miesięcy,
      e) wypłacane jest ono za przypuszczalny okres niezdolności do pracy, jaki mógłby być wyłącznie następstwem danego nieszczęśliwego wypadku – jeżeli na powstanie niezdolności do pracy ma również wpływ istniejący przed zajściem nieszczęśliwego wypadku stan chorobowy lub niepełnosprawność;
   5) zwrot kosztów nabycia przedmiotów ortopedycznych i środków pomocniczych – do 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej niż 10 000 zł;
   6) zwrot kosztów przeszkolenia zawodowego osób z niepełnosprawnością – do 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej niż 10 000 zł;
   7) zwrot kosztów leczenia niezbędnych z medycznego punktu widzenia – do 10% sumy ubezpieczenia, nie więcej niż 5 000 zł;
   8) zwrot kosztów transportu zwłok, czyli kosztów organizacji transportu zwłok i samego transportu, usług zakładów pogrzebowych, czyli przygotowania zwłok do transportu, kremacji, zakupu trumny lub urny – do

wysokości 50% sumy ubezpieczenia, nie więcej niż 15 000 zł; przy zwrocie tych kosztów nie stosuje się pomniejszenia o kwotę przysługującego zasiłku pogrzebowego.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 28

1. NNW nie obejmuje następstw nieszczęśliwego wypadku u kierowcy, jeżeli do nieszczęśliwego wypadku doszło, gdy kierował on pojazdem:
   1) bez uprawnień do kierowania pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście nieszczęśliwego wypadku;
   2) niezarejestrowanym lub bez ważnego dowodu rejestracyjnego, lub bez ważnego badania technicznego, a stan techniczny tego pojazdu miał wpływ na zajście nieszczęśliwego wypadku; nie dotyczy to pojazdu niepodlegającego rejestracji.
2. NNW nie obejmuje następstw nieszczęśliwego wypadku u kierowcy lub pasażera, jeżeli do tego wypadku doszło:
   1) gdy kierowca lub pasażer był 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; wyjątkiem jest sytuacja, gdy nie miało to wpływu na zajście nieszczęśliwego wypadku; jeżeli do nieszczęśliwego wypadku doszło poza granicami Polski, stan nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub wpływ środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w miejscu zajścia tego nieszczęśliwego wypadku;
   2) wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu lub uposażonego; nie dotyczy to sytuacji, gdy spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   3) wskutek umyślnego działania ubezpieczonego lub osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
   4) w związku z popełnieniem albo usiłowaniem popełnienia samobójstwa lub w związku z użyciem pojazdu jako narzędzia przestępstwa;
   5) w wyniku udziału w bójkach; nie dotyczy to działania w obronie koniecznej;
   6) wskutek działań wojennych lub wskutek udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, sabotażu;
   7) wskutek udziału w aktach terroryzmu;
   8) w czasie używania pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów;
   9) podczas jazd wyścigowych lub konkursowych, lub treningów do tych jazd.
3. NNW nie obejmuje następstw nieszczęśliwego wypadku u pasażera, 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 taki stan kierowcy nie miał wpływu na zajście nieszczęśliwego wypadku.
4. Jeżeli nie umówiono się inaczej, NNW nie są objęte nieszczęśliwe wypadki, które zaszły w związku z lub podczas niestandardowego używania pojazdu.
5. Z odpowiedzialności PZU są wyłączone następstwa chorób lub stanów chorobowych, nawet takich, które występują nagle lub zostały ujawnione dopiero w następstwie zajścia nieszczęśliwego wypadku. Jeżeli choroba lub stan chorobowy miały wpływ na zajście nieszczęśliwego wypadku, czyli przyczyną tego wypadku jest zarówno choroba lub stan chorobowy, jak i przyczyny zewnętrzne, odpowiedzialność PZU obejmuje uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, które są następstwem działania przyczyny zewnętrznej. Jeżeli nie można ustalić, jakie uszkodzenia ciała lub czy rozstrój zdrowia są wyłącznie następstwem działania przyczyny zewnętrznej, przyjmuje się, że uszkodzenia ciała lub rozstrój zdrowia powstały z tej przyczyny.
6. NNW nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne oraz szkód polegających na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu rzeczy.
7. W NNW stosuje się § 8 ust. 4.

USTALANIE WYSOKOŚCI ŚWIADCZEŃ I WYPŁATA ŚWIADCZEŃ

§ 29

1. Rodzaje i wysokość przysługujących świadczeń ustala się po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem a następstwem tego wypadku.
2. Związek przyczynowy oraz następstwa nieszczęśliwego wypadku PZU ocenia na podstawie dostarczonej dokumentacji medycznej, rachunków i dowodów ich zapłaty, dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem (jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas nieszczęśliwego wypadku), dowodu rejestracyjnego pojazdu, wyników badań lekarskich, a w razie śmierci ubezpieczonego – odpisu aktu zgonu oraz karty statystycznej zgonu lub dokumentacji medycznej potwierdzającej przyczynę zgonu.
3. Świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci przysługuje, jeżeli trwały uszczerbek na zdrowiu lub śmierć nastąpiły nie później niż w ciągu 24 miesięcy od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku.
4. Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu ustalany jest na podstawie „Tabeli norm oceny procentowej trwałego uszczerbku na zdrowiu PZU SA", którą ustalił uchwałą Zarząd PZU, i która obowiązuje w dniu zawarcia umowy NNW. Tabela jest dostępna w oddziałach PZU oraz na stronie internetowej www.pzu.pl.
5. Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu powinien być ustalony niezwłocznie po zakończeniu leczenia i rehabilitacji zaleconej przez lekarza, a w razie dłuższego leczenia – najpóźniej w 24 miesiącu od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku. Późniejsza zmiana stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu (polepszenie lub pogorszenie) nie jest podstawą do zmiany wysokości świadczenia.
6. Przy ustaleniu stopnia (procentu) trwałego uszczerbku na zdrowiu nie bierze się pod uwagę rodzaju pracy ubezpieczonego lub czynności, które on wykonuje.
7. Jeżeli w wyniku nieszczęśliwego wypadku 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 nieszczęśliwym wypadkiem były już upośledzone, w szczególności wskutek choroby, stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem (procentem) trwałego uszczerbku na zdrowiu ustalonym po nieszczęśliwym wypadku a stopniem (procentem) trwałego uszczerbku na zdrowiu bezpośrednio przed nieszczęśliwym wypadkiem.

9. Jeśli przewożona jest większa liczba osób niż liczba miejsc wpisana w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, wysokość świadczenia dla każdej osoby oblicza się proporcjonalnie – według stosunku sumy ubezpieczenia przypadającej na liczbę miejsc wpisanych w dowodzie rejestracyjnym do liczby faktycznie przewożonych osób.
10. Koszty nabycia przedmiotów ortopedycznych i środków pomocniczych, przeszkolenia zawodowego osób niepełnosprawnych, leczenia lub transportu zwłok podlegają zwrotowi, jeżeli ich poniesienie było konieczne w okresie do 24 miesięcy od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku. Koszty rehabilitacji są zwracane dodatkowo, jeżeli konieczność tej rehabilitacji powstała do 6 miesięcy od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku.
11. Na zlecenie oraz na koszt PZU ubezpieczony ma obowiązek poddać się dodatkowym badaniom medycznym lub badaniu przez wskazanych przez PZU lekarzy. Badania te są niezbędne, aby ustalić zasadność zgłoszonych roszczeń. Niezależnie od świadczeń objętych ubezpieczeniem NNW, PZU zwraca ubezpieczonemu niezbędne udokumentowane wydatki poniesione na przejazdy, aby wykonać te badania. Koszty przejazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna PZU zwraca, gdy zaakceptuje wybór tego środka transportu.
12. Jeżeli PZU wypłaci świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, a następnie w ciągu 24 miesięcy od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku ubezpieczony umrze w następstwie tego wypadku, PZU wypłaca uposażonemu świadczenie z tytułu śmierci ubezpieczonego. Wysokość wypłaty jest różnicą kwoty świadczenia z tytułu śmierci i kwoty świadczenia wypłaconego już z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO ASYSTENT ZDROWOTNY PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 30

1. PAZ obejmuje organizację oraz pokrycie przez PZU kosztów świadczeń zdrowotnych związanych z następstwami nieszczęśliwych wypadków, które:
   1) są związane z ruchem pojazdu;
   2) zaszły w okresie ubezpieczenia;
   3) zaszły w Polsce, innych krajach Europy (włącznie z terytoriami tych krajów położonymi poza Europą), Algierii, Maroku, Izraelu lub Tunezji.

   W PAZ PZU nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach wymienionych w § 32.
2. Świadczenia zdrowotne wykonywane są w Polsce. PZU nie pokrywa wydatków ubezpieczonego, które poniósł na przejazdy, aby zrealizować świadczenia zdrowotne.

RODZAJE I LIMITY ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 31

Świadczenia zdrowotne w PAZ oraz ich limity przedstawia poniższa tabela:

Świadczenie zdrowotne	Limit na każde zdarzenie dla jednego ubezpieczonego
Infolinia medyczna PZU:	
1) umawianie terminu realizacji świadczeń zdrowotnych, 2) informacje o godzinach przyjęć, harmonogramie pracy placówek medycznych PZU oraz zakresie terytorialnym realizowanych wizyt domowych.	bez limitu
Konsultacje lekarskie: realizowane bez skierowania, udzielane przez lekarzy specjalistów wskazanych przez placówkę medyczną PZU w godzinach pracy tej placówki oraz zgodnie z aktualnym harmonogramem pracy tej placówki. Konsultacja lekarza specjalisty obejmuje: wywiad, poradę lekarza wraz z czynnościami podstawowymi niezbędnymi, aby postawić diagnozę, podjąć decyzję terapeutyczną oraz monitorować leczenie. PZU nie zapewnia konsultacji lekarzy specjalistów posiadających tytuł naukowy: doktora habilitowanego, doktora nauk medycznych, profesora.	
Lekarz podstawowej opieki zdrowotnej: internista, lekarz chorób wewnętrznych, lekarz rodzinny, pediatra.	2 konsultacje
Lekarz specjalista: 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: jeśli skierowanie na tę terapię wystawił lekarz placówki medycznej PZU.	5 konsultacji
Badania i zabiegi ambulatoryjne: realizowane zgodnie ze wskazaniami medycznymi na podstawie skierowania od lekarza placówki medycznej PZU i w placówkach medycznych wskazanych przez Infolinię medyczną PZU.	700 zł

Świadczenie zdrowotne	Limit na każde zdarzenie dla jednego ubezpieczonego
Zabiegi ambulatoryjne: wykonywane w ramach konsultacji lekarskiej przez lekarza lub pielęgniarkę – tylko jeśli istnieje wskazanie medyczne i możliwość wykonania czynności w warunkach ambulatoryjnych w danej placówce medycznej bez szkody dla ubezpieczonego. Świadczenie nie obejmuje kosztów leków i materiałów niezbędnych do wykonania zabiegów. 1. **Zabiegi pielęgniarskie:** pomiar ciśnienia, pomiar wzrostu i wagi ciała, iniekcje: domięśniowe, dożylne, podskórne, podłączenie wlewu kroplowego, pobranie krwi. 2. **Zabiegi ogólnolekarskie:** zakładanie cewników, pobieranie materiałów do badań mikrobiologicznych, opatrzenie drobnych urazów (rany, skręcenia), podanie anatoksyny przeciw tężcowi. 3. **Zabiegi chirurgiczne:** nacięcie ropnia, szycie rany, zdjęcie szwów. 4. **Zabiegi okulistyczne:** badanie dna oka, badanie ostrości widzenia, badanie pola widzenia, pomiar ciśnienia śródgałkowego, usunięcie ciała obcego z oka. 5. **Zabiegi ortopedyczne:** opatrzenie drobnych urazów, punkcja stawu. 6. **Zabiegi otolaryngologiczne:** usunięcie ciała obcego z ucha, nosa, gardła, postępowanie zachowawcze w krwawieniu z nosa, opatrunek uszny z lekiem. 7. **Zabiegi urologiczne:** zakładanie cewników. **Diagnostyka laboratoryjna:** 1. **Badania hematologiczne i układu krzepnięcia:** 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. 2. **Badania biochemiczne:** 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). 3. **Badania wirusologiczne:** przeciwciała przeciw Borrelia IgG, przeciwciała przeciw Borrelia IgM. 4. **Badania bakteriologiczne:** posiew z rany, posiew z moczu z antybiogramem, posiew wymazu z nosa, posiew wymazu z oka, posiew wymazu z ucha. 5. **Badania moczu:** badanie ogólne moczu (profil), białko w moczu, glukoza w moczu, kreatynina w moczu, ciała ketonowe w moczu. **Diagnostyka radiologiczna (RTG):** 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. **Diagnostyka ultrasonograficzna (USG):** ginekologiczne transwaginalne, 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. **Diagnostyka obrazowa TK i NMR:** realizowana zgodnie ze wskazaniami medycznymi, na podstawie skierowania od lekarza placówki medycznej PZU, w placówkach medycznych wskazanych przez Infolinię medyczną PZU. Obejmuje koszt kontrastu.	

Świadczenie zdrowotne	Limit na każde zdarzenie dla jednego ubezpieczonego
Diagnostyka endoskopowa: gastroskopia, test ureazowy, sigmoidoskopia, rektoskopia, kolonoskopia. Badania z pobraniem materiału i oceną histopatologiczną – w uzasadnionych medycznie przypadkach. Usługa nie obejmuje kosztu znieczulenia ogólnego, do którego nie było wskazań medycznych oraz nagrania badania. **Badania czynnościowe:** EKG spoczynkowe, spirometria, EEG (z wyłączeniem EEG we śnie), EMG – elektromiografia, audiometria tonalna, audiometria impedancyjna (tympanogram).	
Rehabilitacja ambulatoryjna: zakres i rodzaj zabiegów realizowany jest na podstawie skierowania od lekarza placówki medycznej PZU i w placówkach medycznych wskazanych przez Infolinię medyczną PZU.	30 zabiegów
1. Zabiegi kinezyterapii: ćwiczenia bierne, ćwiczenia czynne w odciążeniu, ćwiczenia czynne wolne, ćwiczenia czynne z oporem, ćwiczenia ogólnousprawniające, ćwiczenia izometryczne, mobilizacje i manipulacje, neuromobilizacje, masaż leczniczy, wyciąg, taping. **2. Zabiegi fizykoterapii:** elektrostymulacja, galwanizacja, jonoforeza, prądy diadynamiczne, prądy interferencyjne, prądy TENS, prądy Traberta, magnetoterapia, ultradźwięki miejscowe, laseroterapia punktowa, Sollux, krioterapia częściowa.	
Wizyta pielęgniarki: w związku z uzasadnioną koniecznością wykonania zabiegów pielęgniarskich w miejscu pobytu ubezpieczonego. Skierowanie do wykonania zabiegów pielęgniarskich wydaje lekarz placówki medycznej PZU.	2 wizyty
Transport medyczny do placówki medycznej.	500 zł

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 32

W PAZ mają zastosowanie te same wyłączenia odpowiedzialności co w NNW (patrz § 28).

USTALENIE PRAWA DO ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH I REALIZACJA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 33

1. Prawo do świadczeń zdrowotnych ustala się po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem a następstwem tego wypadku.
2. Związek przyczynowy PZU ustala na podstawie dokumentacji medycznej, rachunków i dowodów ich zapłaty, dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem (jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas nieszczęśliwego wypadku), dowodu rejestracyjnego pojazdu lub wyników badań lekarskich ubezpieczonego.
3. Ubezpieczony może korzystać ze świadczeń zdrowotnych przez rok od dnia otrzymania od PZU potwierdzenia przyjęcia odpowiedzialności za realizację świadczeń zdrowotnych.
4. PZU umożliwia ubezpieczonemu dostęp do świadczeń zdrowotnych we wskazanej placówce medycznej PZU, po uprzednim umówieniu za pośrednictwem Infolinii medycznej PZU, z uwzględnieniem w miarę dostępności preferencji ubezpieczonego dotyczących lokalizacji placówki medycznej, terminu konsultacji lekarskiej lub lekarza.
5. Czas oczekiwania na konsultację lekarską wynosi maksymalnie:
   1) 2 dni robocze – konsultacje lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej;
   2) 5 dni roboczych – konsultacje lekarzy pozostałych specjalizacji.

   Terminy te nie obowiązują w przypadku realizacji preferencji ubezpieczonego dotyczących lokalizacji placówki medycznej, terminu konsultacji lekarskiej lub wyboru lekarza.
6. Jeżeli ubezpieczony z przyczyn leżących wyłącznie po stronie PZU nie powiadomił PZU lub nie skontaktował się z Infolinią medyczną PZU i we własnym zakresie zorganizował świadczenie zdrowotne i pokrył jego koszty, PZU zwraca mu poniesione koszty – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tego typu świadczenia zdrowotnego w miejscowości, w której świadczenie to zostało wykonane. Podstawą rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia są imienne rachunki i dowody ich zapłaty, które ubezpieczony przedstawił PZU. Koszty te zwracane są osobie, która je poniosła.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO NNW MAX PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 34

1. NNW Max to ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków polegających na trwałej i całkowitej niezdolności do pracy lub samodzielnej egzystencji albo śmierci ubezpieczonego.
2. NNW Max obejmuje nieszczęśliwe wypadki, które:
   1) są związane z ruchem pojazdu lub zaszły podczas używania pojazdu, który nie jest motocyklem ani quadem;
   2) zaszły w okresie ubezpieczenia;

3) zaszły w Polsce, innych krajach Europy (włącznie z terytoriami tych krajów położonymi poza Europą), Algierii, Maroku, Izraelu lub Tunezji.

W NNW Max PZU nie ponosi odpowiedzialności w przypadkach wymienionych w § 35.

3. W umowie NNW Max sumę ubezpieczenia ustala się w uzgodnieniu z ubezpieczającym. Suma ubezpieczenia to wielokrotność 50 000 zł, ale nie mniej niż 100 000 zł i nie więcej niż 500 000 zł.
4. Świadczenie wynosi 100% sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW Max.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 35

1. NNW Max nie obejmuje nieszczęśliwych wypadków, które zaszły:
   1) gdy ubezpieczony był 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 nieszczęśliwego wypadku;
   2) gdy ubezpieczony jako pasażer 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 nieszczęśliwego wypadku;
   3) wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub uposażonego, chyba że spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   4) wskutek umyślnego działania ubezpieczonego lub osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
   5) w związku z popełnieniem albo usiłowaniem popełnienia samobójstwa przez ubezpieczonego lub w związku z użyciem przez ubezpieczonego pojazdu jako narzędzia przestępstwa;
   6) w wyniku udziału ubezpieczonego w bójkach, z wyłączeniem działania w obronie koniecznej;
   7) wskutek działań wojennych lub wskutek udziału ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, sabotażu;
   8) wskutek udziału ubezpieczonego w aktach terroryzmu;
   9) podczas kierowania przez ubezpieczonego pojazdem wykorzystywanym do nauki jazdy.
2. Jeżeli do nieszczęśliwego wypadku doszło poza granicami Polski, stan nietrzeźwości, po użyciu alkoholu lub wpływ środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w miejscu zajścia nieszczęśliwego wypadku.
3. W NNW Max stosuje się § 8 ust. 4.

USTALANIE WYSOKOŚCI I WYPŁATA ŚWIADCZEŃ

§ 36

1. Prawo do świadczenia przysługuje po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem a następstwem tego wypadku.
2. Związek przyczynowy oraz następstwa nieszczęśliwego wypadku PZU ocenia na podstawie dostarczonej dokumentacji medycznej, dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem (jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas nieszczęśliwego wypadku), wyników badań lekarskich, orzeczenia lekarskiego podmiotu uprawnionego do orzekania o niezdolności do pracy, w razie śmierci ubezpieczonego – odpisu aktu zgonu oraz karty statystycznej zgonu lub dokumentacji medycznej potwierdzającej przyczynę zgonu.
3. Świadczenie wypłacane jest jednorazowo w wysokości sumy ubezpieczenia określonej w umowie NNW Max.
4. Świadczenie przysługuje, jeżeli trwała i całkowita niezdolność do pracy lub samodzielnej egzystencji albo śmierć ubezpieczonego nastąpiły nie później niż do 24 miesięcy od dnia zajścia nieszczęśliwego wypadku.
5. Jeżeli PZU wypłaci świadczenie z tytułu trwałej i całkowitej niezdolności do pracy lub samodzielnej egzystencji, a następnie nastąpi śmierć ubezpieczonego będąca następstwem tego nieszczęśliwego wypadku, świadczenie z tytułu śmierci nie przysługuje.
6. Na zlecenie oraz na koszt PZU ubezpieczony ma obowiązek poddać się dodatkowym badaniom medycznym lub badaniu przez wskazanych przez PZU lekarzy. Badania te są niezbędne, aby ustalić zasadność zgłoszonych roszczeń. Niezależnie od świadczeń objętych NNW Max, PZU zwraca ubezpieczonemu niezbędne udokumentowane wydatki poniesione na przejazdy, aby wykonać te badania. Koszty przejazdu innym środkiem transportu niż komunikacja publiczna PZU zwraca, gdy zaakceptuje wybór tego środka transportu.

UBEZPIECZENIE PZU ZIELONA KARTA PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 37

1. ZK jest ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego (pojazdu silnikowego, przyczepy lub naczepy) zarejestrowanego w Polsce za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z ruchem tego pojazdu w krajach, przy wjeździe do których wymagane jest posiadanie certyfikatu Międzynarodowej Karty Ubezpieczenia Samochodowego – Zielonej Karty.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej ZK określają przepisy prawa obowiązujące w kraju, w którym zaszło zdarzenie, w wyniku którego w związku z ruchem pojazdu została wyrządzona osobie trzeciej szkoda, za którą odpowiedzialność cywilną ponosi posiadacz tego pojazdu lub kierowca. Jednak, jeżeli poszkodowany i sprawca szkody (posiadacz pojazdu lub kierowca) są obywatelami polskimi, ich miejscem zamieszkania jest Polska, a roszczenie zgłoszono w Polsce, PZU ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych przepisami prawa polskiego – jeżeli dopuszczają to przepisy prawa obowiązujące w kraju, w którym doszło do tego zdarzenia.
3. Suma gwarancyjna jest określona w umowie ZK i ustala się ją odrębnie dla szkód na osobie i szkód w mieniu.
4. Suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU na jedno zdarzenie w okresie ubezpieczenia – bez względu na liczbę poszkodowanych. Jeżeli suma gwarancyjna przewidziana przepisami prawa obowiązującymi w kraju, w którym zaszło zdarzenie, jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ZK, to PZU odpowiada do wysokości sumy gwarancyjnej określonej w umowie ZK.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 38

1. PZU nie pokrywa kosztów:

1) zastępstwa procesowego posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego, ustanowionego w postępowaniu cywilnym bez zgody PZU;
2) ustanowienia obrońcy w postępowaniu karnym prowadzonym przeciwko posiadaczowi lub kierowcy pojazdu mechanicznego;
3) jakichkolwiek kar pieniężnych, środków karnych i grzywien lub innych płatności nałożonych na posiadacza lub kierowcę pojazdu mechanicznego.

2. W ZK stosuje się § 8 ust. 4.

UBEZPIECZENIE PZU AUTO OCHRONA PRAWNA PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 39

1. PAOP jest ubezpieczeniem ochrony prawnej. Obejmuje pokrycie lub zwrot niezbędnych i prawnie uzasadnionych kosztów ochrony prawnej, która dotyczy następujących prawnie dopuszczalnych interesów ubezpieczonego:
1) **dochodzenie odszkodowania** – dochodzenie przez ubezpieczonego od osób trzecich własnych roszczeń odszkodowawczych z tytułu czynów niedozwolonych, związanych z posiadaniem, używaniem lub ruchem pojazdu albo innego pojazdu, powodujących szkodę ubezpieczonego – jeżeli zdarzenie powodujące tę szkodę ubezpieczonego zaszło w okresie ubezpieczenia;
2) **zabezpieczenie roszczeń** – zabezpieczenie roszczeń ubezpieczonego wobec osób, które wyrządziły ubezpieczonemu szkodę w pojeździe lub w przewożonym tym pojazdem mieniu – jeżeli zdarzenie powodujące tę szkodę ubezpieczonego zaszło w okresie ubezpieczenia;
3) **ochrona przed roszczeniami** – ochrona interesów prawnych ubezpieczonego przed roszczeniami osób, którym ubezpieczony lub kierowca pojazdu wyrządził szkodę rzeczową lub na osobie w związku z ruchem pojazdu – jeżeli zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony wyrządził tę szkodę, zaszło w okresie ubezpieczenia;
4) **ochrona karna** – obrona ubezpieczonego w zakresie prawa karnego lub wykroczeń z tytułu domniemanych lub faktycznych przestępstw lub wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu lub porządkowi w komunikacji, popełnionych w związku z posiadaniem, ruchem lub używaniem pojazdu albo innego pojazdu – jeżeli do zdarzenia będącego domniemanym lub faktycznym naruszeniem przez ubezpieczonego tego prawa doszło w okresie ubezpieczenia;
5) **ochrona umowy** – ochrona interesów prawnych ubezpieczonego w przypadku naruszenia postanowień zawartych przez niego umów związanych z pojazdem – jeżeli do zdarzenia będącego pierwszym naruszeniem postanowień umowy związanej z pojazdem powodującego konieczność ochrony interesów prawnych ubezpieczonego doszło w okresie ubezpieczenia;
6) **odzyskanie prawa jazdy** – postępowanie związane z zatrzymaniem prawa jazdy ubezpieczonego w związku z posiadaniem, ruchem lub używaniem pojazdu albo innego pojazdu – jeżeli do zdarzenia będącego przyczyną zatrzymania tego prawa jazdy doszło w okresie ubezpieczenia;
7) **odzyskanie dowodu rejestracyjnego** – postępowanie związane z zatrzymaniem dowodu rejestracyjnego pojazdu – jeżeli do zdarzenia będącego przyczyną zatrzymania tego dowodu rejestracyjnego doszło w okresie ubezpieczenia.

PAOP nie obejmuje kosztów ochrony prawnej wymienionych w § 40.

2. Umowa PAOP może być zawarta w wariancie PAOP Komfort albo PAOP Super.

3. Suma ubezpieczenia na wszystkich ubezpieczonych łącznie, w zależności od wybranego wariantu wynosi:
1) 2 000 zł – dla PAOP Komfort;
2) 50 000 zł – dla PAOP Super.

Suma ubezpieczenia jest pomniejszana o każde pokryte lub zwrócone przez PZU koszty. Nie dotyczy to kosztów pomocy telefonicznej.

4. Zakres kosztów, jakie pokrywa lub zwraca PZU, zależy od wybranego wariantu PAOP oraz kraju, w którym zaszło określone zdarzenie (zakres terytorialny PAOP), i jest określony w poniższej tabeli.

Rodzaj kosztu	Interes prawny	Czy objęty w:		Zakres terytorialny PAOP
		PAOP Komfort	PAOP Super	
wynagrodzenie jednego adwokata albo radcy prawnego ustanowionego przez ubezpieczonego	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
	– zabezpieczenie roszczeń – ochrona przed roszczeniami	TAK	TAK	kraje inne niż Polska, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego (kraje objęte zakresem terytorialnym OC)
	– odzyskanie prawa jazdy – odzyskanie dowodu rejestracyjnego	NIE	TAK	Polska

Rodzaj kosztu	Interes prawny	Czy objęty w:		Zakres terytorialny PAOP
		PAOP Komfort	PAOP Super	
koszt opinii prawnej na piśmie	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
	– odzyskanie prawa jazdy – odzyskanie dowodu rejestracyjnego	NIE	TAK	Polska
koszty postępowania sądowego w sprawach cywilnych i karnych –określone przez przepisy prawa i obejmujące wszystkie instancje postępowania	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
	– odzyskanie prawa jazdy – odzyskanie dowodu rejestracyjnego	NIE	TAK	Polska
koszty zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu od ubezpieczonego na rzecz strony przeciwnej, w tym koszty zasądzone przez sąd z tytułu udziału w postępowaniu karnym oskarżyciela posiłkowego	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
koszty postępowania egzekucyjnego w sprawach cywilnych – które ubezpieczony ma obowiązek ponieść, w zakresie maksymalnie trzech wybranych przedmiotów egzekucji – podjętego na podstawie jednego tytułu wykonawczego w stosunku do tego samego podmiotu	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
koszt postępowania przed sądem polubownym wraz z kosztami postępowania o stwierdzenie wykonalności wyroku sądu polubownego	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
koszty 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	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
koszty udzielenia przez PZU informacji prawnej, w szczególności: a) przesłanie wzorów umów i pism należących do powszechnego obrotu prawnego, b) przesłanie tekstów obowiązujących lub archiwalnych aktów prawnych, c) informacje o obowiązujących procedurach sądowych i kosztach prowadzenia postępowania sądowego, kosztach prowadzenia postępowania egzekucyjnego w sprawach cywilnych, postępowania sądu polubownego, mediacji pozasądowej. Maksymalnie 10 informacji prawnych w okresie ubezpieczenia, bez względu na to, czy jedno zlecenie udzielenia informacji prawnej obejmuje wszystkie, czy tylko niektóre z wyżej wymienionych usług	– dochodzenie odszkodowania – ochrona karna – ochrona umowy	TAK	TAK	Polska
	– odzyskanie prawa jazdy – odzyskanie dowodu rejestracyjnego	NIE	TAK	Polska
koszty poręczenia majątkowego, przewidzianego w prawie karnym – aby ubezpieczony uniknął tymczasowego aresztowania	– dochodzenie odszkodowania – zabezpieczenie roszczeń – ochrona przed roszczeniami – ochrona karna	NIE	TAK	Polska

Rodzaj kosztu	Interes prawny	Czy objęty w:		Zakres terytorialny PAOP
		PAOP Komfort	PAOP Super	
koszty pomocy telefonicznej (całodobowej, 7 dni w tygodniu) w razie wyrządzenia szkody w związku z ruchem pojazdu – w mieniu lub na osobie, lub razie wyrządzenia przez osobę trzecią szkody w pojeździe lub w przewożonym tym pojazdem mieniu: a) informacje i wskazówki dla ubezpieczonego lub kierowcy, jak zabezpieczyć materiał dowodowy na okoliczność powstałej szkody, b) wsparcie w ustaleniu odpowiedzialności za zdarzenie, bazujące na informacjach przekazanych przez ubezpieczonego, kierowcę lub osoby trzecie z miejsca zdarzenia, c) informacje o regulacjach prawnych, dotyczących możliwości ukarania kierowcy grzywną lub inną karą w związku z ruchem pojazdu na terytorium kraju miejsca zdarzenia, d) wsparcie telefoniczne w rozmowach na miejscu zdarzenia z: – służbami ratunkowymi i policją, – świadkami zdarzenia, – innymi uczestnikami zdarzenia	– zabezpieczenie roszczeń – ochrona przed roszczeniami	TAK	TAK	kraje inne niż Polska, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego (kraje objęte zakresem terytorialnym OC)

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 40

1. PAOP nie obejmuje kosztów ochrony prawnej:

1) dotyczących zdarzeń, do których doszło podczas ruchu pojazdu lub ruchu innego pojazdu, gdy ubezpieczony prowadząc ten pojazd, nie miał uprawnień do kierowania tym pojazdem, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia; uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w miejscu zdarzenia;
2) dotyczących zdarzeń, do których doszło podczas prowadzenia przez ubezpieczonego pojazdu lub innego pojazdu niesprawnego technicznie lub bez ważnego badania technicznego, lub niedopuszczonego do ruchu, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na zajście zdarzenia;
3) dotyczących zarzutu naruszenia zakazu postoju, zakazu zatrzymywania się, przepisów dotyczących parkowania lub przekroczenia prędkości;
4) dotyczących zdarzeń, które ubezpieczony spowodował umyślnie lub pozostających w bezpośrednim związku z popełnieniem przez ubezpieczonego umyślnego przestępstwa lub wykroczenia;
5) dotyczących zdarzeń, do których doszło, gdy ubezpieczony znajdował się w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii; stan nietrzeźwości lub wpływ środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych ocenia się według przepisów prawa obowiązujących w miejscu zdarzenia;
6) dotyczących zdarzeń, w wyniku których powstał spór ubezpieczonego z ubezpieczającym;
7) dotyczących zdarzeń, w wyniku których powstał spór pomiędzy ubezpieczonym a PZU, PZU Życie SA, PTE PZU SA, TFI PZU SA, PZU Pomoc SA lub PZU Centrum Operacji SA;
8) pokrytych w ramach umowy ubezpieczenia, którą ubezpieczony zawarł z innym zakładem ubezpieczeń;
9) poniesionych w postępowaniu, które przeciwko ubezpieczonemu wszczęły 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 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) związanych ze świadomym zatajeniem przez ubezpieczonego informacji lub dowodów mogących mieć wpływ na sposób świadczenia pomocy prawnej;
15) związanych z dochodzeniem roszczeń za nienależyte wykonanie usług przez podmioty działające na zlecenie PZU;
16) gdy obrona interesów ubezpieczonego jest sprzeczna z dobrymi obyczajami;

17) dotyczące zdarzeń spowodowanych działaniami wojennymi, stanem wojennym lub wyjątkowym, lub powstałych w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
18) powstałe podczas lub na skutek udziału ubezpieczonego w wyścigach, rajdach, treningach do tych jazd, konkursach lub próbach szybkościowych.

2. Wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w ust. 1, nie mają zastosowania do kosztów pomocy telefonicznej.

3. PZU nie ponosi odpowiedzialności za czynności adwokata lub radcy prawnego. Adwokat lub radca prawny ponosi odpowiedzialność wyłącznie wobec ubezpieczonego.

4. W PAOP stosuje się § 8 ust. 4.

USTALENIE KOSZTÓW I WYPŁATY ŚWIADCZEŃ

§ 41

1. PZU zwraca koszty pomocy prawnej na podstawie dokumentów potwierdzających poniesienie tych kosztów lub potwierdzających obowiązek ich zapłaty przez ubezpieczonego:
1) imiennych rachunków lub faktur VAT wystawionych przez adwokata lub radcę prawnego i dowodów ich zapłaty;
2) wezwania do zapłaty;
3) prawomocnego orzeczenia sądowego;
4) innych dokumentów potwierdzających zasadność i wysokość kosztów.

2. Ubezpieczony ma prawo swobodnie wybrać adwokata lub radcę prawnego. Ubezpieczony ma obowiązek w umowie o świadczenie pomocy prawnej zawartej z adwokatem lub radcą prawnym, zobowiązać tego adwokata lub radcę prawnego, aby na bieżąco informował PZU o stanie sprawy. Koszty wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego, ustanowionego przez ubezpieczonego, PZU pokrywa:
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. PZU może niezobowiązująco polecić ubezpieczonemu adwokata lub radcę prawnego, który udzieli mu pomocy prawnej związanej ze zdarzeniem. Polecenie takie nie oznacza, że PZU przyjmuje odpowiedzialność za koszty ochrony prawnej. Jeżeli zdarzenie zaszło w Polsce i ubezpieczony korzysta z takiego polecenia, rozliczenie kosztów ochrony prawnej podlegających pokryciu przez PZU następuje bezgotówkowo.

4. W przypadku poręczenia majątkowego:
1) ubezpieczony ma obowiązek zwrócić PZU kwotę poręczenia – w terminie 12 miesięcy od dnia pokrycia kosztów tego poręczenia;
2) w razie odstąpienia od zastosowania poręczenia majątkowego albo zwrotu ubezpieczonemu kwoty tego poręczenia, ubezpieczony ma obowiązek zwrócić PZU kwotę poręczenia w zakresie, w jakim kwota ta została pokryta przez PZU – w terminie 7 dni od dnia otrzymania zwrotu przez ubezpieczonego;
3) w razie prawomocnego orzeczenia o przepadku kwoty poręczenia majątkowego lub jego części albo jej zaliczenia na poczet orzeczonej kary, ubezpieczony ma obowiązek zwrócić poniesione przez PZU koszty poręczenia majątkowego – w terminie 7 dni od uprawomocnienia się tego orzeczenia.

5. Jeżeli wysokość kosztów nie wynika z przepisów prawa, koszty pokrywane są w wysokości każdorazowo uzgodnionej na piśmie z PZU.

6. Jeżeli w postępowaniu karnym lub w sprawie o wykroczenie został wydany prawomocny wyrok uniewinniający ubezpieczonego od zarzutu umyślnego popełnienia przestępstwa lub wykroczenia, PZU pokrywa ubezpieczonemu koszty, które miałby obowiązek pokryć zgodnie z postanowieniami OWU. Zasada ta ma także zastosowanie w przypadku innych postępowań, jeżeli odmowa udzielenia ochrony ubezpieczeniowej spowodowana była umyślnym naruszeniem prawa przez ubezpieczonego.

POSTANOWIENIA WSPÓLNE ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 42

1. Umowa ubezpieczenia może być zawarta przy jednoczesnej obecności obu stron tej umowy albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (za pośrednictwem serwisu internetowego PZU, infolinii PZU albo z zastosowaniem przesłanej przez PZU oferty).

2. W umowie ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek ubezpieczający ma obowiązek doręczyć ubezpieczonemu OWU na piśmie lub, za zgodą ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku. W tym celu PZU doręcza ubezpieczającemu OWU w liczbie egzemplarzy odpowiadającej liczbie wszystkich ubezpieczonych. Jeżeli dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia jest późniejszy od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową. Na żądanie PZU ubezpieczający ma obowiązek przedstawić dowód wykonania tej powinności.

3. Zawarcie umowy:
1) na podstawie przesłanej przez PZU oferty następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty w terminie określonym w tej ofercie;
2) za pośrednictwem infolinii PZU następuje z chwilą złożenia oświadczenia o zawarciu umowy przez obie strony;
3) za pośrednictwem serwisu internetowego PZU:
   a) jeżeli termin płatności składki lub jej pierwszej raty ustalono przed dniem rozpoczęcia okresu ubezpieczenia – następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty,
   b) jeżeli termin płatności składki lub jej pierwszej raty ustalono na dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia albo na dzień późniejszy – następuje z chwilą złożenia oświadczenia o zawarciu umowy przez obie strony.

4. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU potwierdza dokumentem ubezpieczenia, a w przypadku umowy ZK także Międzynarodową Kartą Ubezpieczenia Samochodowego.

5. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie danych zgłaszanych przez ubezpieczającego. PZU może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia od udokumentowania tych danych. Zasady te nie dotyczą umowy ubezpieczenia zawartej z zastosowaniem oferty przesłanej przez PZU.

6. Ubezpieczający ma obowiązek podać do wiadomości PZU wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU zapytywało

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.

7. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający ma obowiązek zawiadomienia PZU o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 6, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
8. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 6 i 7 spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
9. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 6-8, nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia tego doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
10. Zawarcie umowy PWD w wariancie Super z rozszerzeniem zakresu ubezpieczenia o zwiększenie limitu odległości w usłudze holowanie oraz okresu wynajmu pojazdu w usłudze pojazd zastępczy, może być uzależnione od zawarcia umowy AC.

ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 43

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpić 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 poinformowało 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. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia.
2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, 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. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia.
4. Jeżeli okres ubezpieczenia rozpoczyna się przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, PZU może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu ubezpieczenia.
5. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje rozwiązanie umowy ubezpieczenia z upływem 7 dnia od dnia otrzymania przez ubezpieczającego wezwania do zapłaty tej raty, wysłanego po terminie jej płatności i zawierającego zagrożenie, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności PZU.

§ 44

1. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę NNW, umowę PAZ i umowę NNW Max w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem doręczenia PZU tego oświadczenia.
2. Wypowiedzenie umowy NNW, umowy PAZ i umowy NNW Max nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

§ 45

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.

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem doręczenia ubezpieczającemu oświadczenia PZU o jej wypowiedzeniu.

POCZĄTEK I KONIEC OKRESU UBEZPIECZENIA

§ 46

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna w dniu wskazanym w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2–4.
2. Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin płatności składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty na wskazany w umowie ubezpieczenia dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia albo na dzień późniejszy, okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wskazanym w umowie ubezpieczenia bez względu na to, kiedy faktycznie doszło do zapłacenia składki ubezpieczeniowej.
3. Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin płatności składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty na dzień przypadający przed dniem wskazanym w umowie ubezpieczenia jako dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona do dnia poprzedzającego rozpoczęcie wskazanego w umowie okresu ubezpieczenia, okres ubezpieczenia nie rozpoczyna od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia, lecz od następnego dnia po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty i kończy się z dniem wskazanym w umowie jako koniec okresu ubezpieczenia. Jeżeli składka ubezpieczeniowa lub jej pierwsza rata nie zostanie zapłacona do trzydziestego dnia od dnia rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z tym dniem.
4. Jeżeli ubezpieczający i PZU ustalą, że po zawarciu umowy ubezpieczenia PZU przeprowadzi identyfikację pojazdu lub oględziny pojazdu, okres ubezpieczenia rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po tej identyfikacji lub tych

oględzinach oraz pod warunkiem, że w wyniku identyfikacji lub oględzin:

1) nie zostaną stwierdzone istotne rozbieżności w stanie pojazdu lub danych pojazdu zgłaszanych przez ubezpieczającego we wniosku o zawarcie umowy lub
2) nie zostanie stwierdzone, że właścicielem pojazdu lub użytkownikiem pojazdu jest osoba inna niż wskazana przez ubezpieczającego we wniosku.

Jeżeli z przyczyn leżących po stronie ubezpieczającego do identyfikacji lub oględzin pojazdu nie dojdzie w terminie uzgodnionym przez PZU i ubezpieczającego, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem, w którym identyfikacja lub oględziny miały być przeprowadzone.

§ 47

Okres ubezpieczenia kończy się z dniem określonym w umowie ubezpieczenia jako ostatni dzień okresu ubezpieczenia, chyba że ochrona ubezpieczeniowa wygaśnie przed tym dniem w następujących przypadkach:

1) w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, PAOP i ZK - z dniem wypłaty odszkodowania za szkodę polegającą na całkowitym zniszczeniu lub utracie pojazdu z tytułu AC;
2) w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, PAOP i ZK – z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności, z zastrzeżeniem pkt 1;
3) w AC, PAS i PAOP – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia wskutek wypłaty odszkodowania lub odszkodowań, przy czym odnośnie AC tylko wtedy, gdy w umowie AC nie ma zastosowania rozszerzenie Auto Ochrona Sumy Ubezpieczenia;
4) w NNW Max – z dniem wypłaty wszystkich świadczeń z NNW Max;
5) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia w okolicznościach opisanych w § 8 ust. 4 oraz § 43–§ 45;
6) 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 § 48;
7) w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, PAOP i ZK – z dniem wyrejestrowania pojazdu, w przypadku doręczenia PZU oświadczenia ubezpieczającego o woli rozwiązania umowy ubezpieczenia ze względu na wyrejestrowanie pojazdu;
8) w ZK – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie OC dotyczącej tego samego pojazdu;
9) w PWD w wariancie Mini, OPONY i PAOP – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie AC lub w umowie OC dotyczącej tego samego pojazdu, w zależności od tego, która ochrona wygaśnie jako ostatnia;
10) w PAZ – z dniem wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w umowie NNW;
11) w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, PAOP i ZK – z dniem zarejestrowania pojazdu poza granicami Polski;
12) w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, PAOP i ZK – z dniem przekazania pojazdu do stacji demontażu pojazdów lub punktu zbierania pojazdów;
13) w PWD Super – w zakresie i z dniem, o którym mowa w § 18 pkt 3.

PRZENIESIENIE PRAW UMOWY: AC, PAS, OPONY, PWD, NNW, PAZ, ZK, PAOP

§ 48

1. W razie zbycia pojazdu prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na jego nabywcę. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga zgody PZU, z wyjątkiem przypadku, gdy nabywcą pojazdu jest jego dotychczasowy użytkownik.

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

3. 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.

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

5. Postanowień ust. 1–4 nie stosuje się przy przenoszeniu wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia zdarzenia przewidzianego w umowie ubezpieczenia.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 49

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy składek obowiązującej w PZU.

2. Terminy płatności rat składki ubezpieczeniowej określa się w umowie ubezpieczenia.

3. Jeżeli składka ubezpieczeniowa albo rata składki ubezpieczeniowej opłacana jest w formie bezgotówkowej, za datę zapłaty uważa się dzień uznania rachunku PZU pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia. Gdy składka lub jej rata opłacona jest kartą kredytową lub za pośrednictwem portalu lub aplikacji moje.pzu.pl, wówczas za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień autoryzacji płatności.

4. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, 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.

5. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony podał do wiadomości PZU nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki ubezpieczeniowej, ubezpieczający ma obowiązek dopłaty wynikającej z różnicy pomiędzy składką ubezpieczeniową, jaka należałaby się PZU, gdyby podano dane prawdziwe, a składką ubezpieczeniową przyjętą w umowie ubezpieczenia. W razie zajścia zdarzenia roszczenie PZU o dopłatę tej różnicy staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania.

6. Wysokość składki ubezpieczeniowej w AC, PWD, PAS, OPONY, NNW, PAZ, ZK, PAOP jest ustalana na podstawie oceny ryzyka i zależy od:

1) okresu ubezpieczenia;
2) zakresu i wariantu ubezpieczenia;
3) sumy ubezpieczenia;

4) rodzaju pojazdu, marki i modelu pojazdu, danych techniczno-eksploatacyjnych pojazdu, historii pojazdu, miejsca postoju pojazdu w nocy, sposobu używania pojazdu (do działalności gospodarczej);
5) miejsca zamieszkania (siedziby), wieku właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu;
6) charakteru posiadania pojazdu (własność, leasing, przewłaszczenie, najem lub dzierżawa pojazdu w ramach umowy zawartej z firmą zarządzającą flotami samochodowymi (CFM) lub firmą leasingową);
7) tego, czy właściciel lub użytkownik pojazdu jest osobą fizyczną i czy prowadzi działalność gospodarczą albo osobą prawną, albo jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną;
8) historii polisowo-szkodowej, w tym liczby posiadanych pojazdów, wznowienia umowy danego pojazdu, zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU;
9) historii wykroczeń i przestępstw stanowiących naruszenia przepisów ruchu drogowego przez właściciela pojazdu lub użytkownika pojazdu oraz ich historii posiadania uprawnień do kierowania pojazdami;
10) sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej.

7. Wysokość składki ubezpieczeniowej w NNW Max zależy od: okresu ubezpieczenia, sumy ubezpieczenia, wznowienia NNW Max w PZU, zawarcia innych umów ubezpieczenia z PZU, liczby ubezpieczonych w jednej umowie NNW Max, sposobu zapłaty składki ubezpieczeniowej, indywidualnej oceny ryzyka.

8. Składka ubezpieczeniowa z tytułu umowy ZK zawieranej w czasie trwania umowy OC, gdy umowa OC zawarta jest w oparciu o ofertę przedstawioną przez PZU przed wprowadzeniem do stosowania OWU przez PZU, uwzględniona jest w składce ubezpieczeniowej z tytułu tej umowy OC.

9. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Nie zwalnia to ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA

§ 50

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczony lub ubezpieczający ma obowiązek:
1) użyć dostępnych mu środków, aby ratować pojazd oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary; w razie naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, PZU nie odpowiada za szkody powstałe z tego powodu;
2) w przypadku zajścia zdarzenia:
   a) w okolicznościach uzasadniających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo (w tym kradzieży),
   b) powodującego szkodę na osobie,
   powiadomić policję niezwłocznie po powzięciu informacji o tym zdarzeniu oraz okazać PZU dokument potwierdzający to powiadomienie; w razie naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, PZU nie odpowiada za szkody powstałe z tego powodu;
3) powiadomić PZU w następujących terminach:
   a) o szkodzie w AC powstałej na terytorium Polski – niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od zajścia zdarzenia,
   b) o szkodzie kradzieżowej lub innej powstałej w okolicznościach uzasadniających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo – niezwłocznie po powzięciu informacji o zajściu zdarzenia, jednak nie później niż w najbliższym dniu roboczym,
   c) o szkodzie w PWD, PAS, OPONY – niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 dni od zajścia zdarzenia i przed podjęciem własnych działań,
   d) o szkodzie w NNW, NNW Max, PAZ – nie później niż w terminie 12 miesięcy od zajścia zdarzenia,
   e) o szkodzie w PAOP – niezwłocznie, telefonicznie poprzez infolinię PZU, której numer wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia;
   w razie naruszenia tych obowiązków z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa PZU może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia; skutki braku zawiadomienia PZU o zajściu zdarzenia nie następują, jeżeli PZU w ww. terminach otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości;
4) przedstawić posiadane dowody dotyczące okoliczności zajścia zdarzenia, poniesionych szkód lub poniesionych kosztów;
5) ułatwić PZU lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności zajścia zdarzenia i rozmiaru szkody;
6) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę (w tym, w razie kolizji z innym pojazdem, odnotować dane dotyczące tego pojazdu, osoby kierującej tym pojazdem, a także numer dokumentu ubezpieczenia i nazwę ubezpieczyciela, z którym została zawarta umowa ubezpieczenia OC) oraz udzielić PZU pomocy, dostarczając posiadane informacje oraz dokumenty niezbędne do skutecznego dochodzenia tych roszczeń.

2. Ponadto ubezpieczony lub ubezpieczający ma obowiązek:
1) w AC w przypadku szkody polegającej na uszkodzeniu pojazdu lub bagażu:
   a) nie zmieniać niczego w uszkodzonym pojeździe lub bagażu, jeżeli nie jest to konieczne do kontynuowania bezpiecznej jazdy,
   b) nie naprawiać pojazdu lub bagażu przed oględzinami PZU, chyba że PZU nie zrobi tego w terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o szkodzie, albo 14 dni, jeżeli niezbędne jest powołanie biegłego (rzeczoznawcy);
   w razie naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, PZU nie odpowiada za szkody powstałe z tego powodu;
2) w AC w przypadku kradzieży pojazdu:
   a) przekazać PZU:
      – kluczyki lub urządzenia służące do otwierania pojazdu, uruchomienia pojazdu lub do aktywowania zabezpieczeń przeciwkradzieżowych w celu wykazania, że nie zostały pozostawione w pojeździe lub zostały właściwie zabezpieczone, co mogłoby mieć wpływ na dokonanie kradzieży pojazdu (patrz § 8 ust. 1 pkt 11),
      – dowód rejestracyjny w celu ustalenia, czy do kradzieży pojazdu wraz z dowodem rejestracyjnym nie doprowadzono umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa (patrz § 8 ust. 1 pkt 2 i 3),
   b) w przypadku wypłaty odszkodowania na żądanie PZU przenieść na rzecz PZU własność pojazdu po jego wyrejestrowaniu; jeżeli pojazd zostanie odzyskany po wypłacie odszkodowania, a jego własność nie została przeniesiona na PZU, wypłacone odszkodowanie podlega zwrotowi w całości albo – jeśli odzyskany pojazd

jest uszkodzony – w odpowiedniej części, pomniejszone o odszkodowanie, które PZU ma obowiązek wypłacić za uszkodzenia pojazdu;

3) w AC w przypadku utraty z jakiejkolwiek przyczyny kluczyka lub urządzenia służącego do otwierania pojazdu, uruchomienia pojazdu lub do aktywowania zabezpieczeń przeciwkradzieżowych – wymienić wkładki zamków oraz przekodować moduły zabezpieczeń przeciwkradzieżowych; w razie naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, PZU nie odpowiada za szkody powstałe z tego powodu;
4) w AC, w celu skorzystania ze świadczeń Auto Non Stop, powiadomić PZU o zamiarze skorzystania z tych świadczeń przed podjęciem działań we własnym zakresie i nie później niż z chwilą powiadomienia PZU o szkodzie;
5) w PWD, PAS i OPONY odpowiednio podać informacje konieczne do zorganizowania usług assistance lub zwrotu ich kosztów:
   a) imię, nazwisko, miejsce zamieszkania oraz numer telefonu do kontaktu z ubezpieczonym wymagającym pomocy i ewentualnie kierowcą innego pojazdu,
   b) markę, model i numer rejestracyjny pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji pojazdu w miejscu zajścia zdarzenia i zapewnienia właściwej pomocy,
   c) dokładne miejsce zajścia zdarzenia i numer telefonu do kontaktu z osobą zawiadamiającą o zdarzeniu,
   d) opis zdarzenia,
   e) nazwę, adres i numer telefonu szpitala, w celu realizacji usługi przewóz do szpitala,
   f) nazwę, adres i dane kontaktowe warsztatu, w którym pojazd będzie naprawiany, lub adres miejsca, w którym będzie przechowywany do czasu rozpoczęcia naprawy, oraz umożliwić PZU weryfikację stanu pojazdu oraz monitorowanie czasu naprawy w warsztacie samochodowym lub czasu odzyskania pojazdu po kradzieży, w celu realizacji usługi pojazd zastępczy,
   g) opis szyby w celu zorganizowania usługi wymiany szyby; w razie wątpliwości umożliwić PZU przeprowadzenie ekspertyzy w celu określenia rodzaju szyby podlegającej wymianie,
   h) przedstawić zdjęcia uszkodzonej szyby – jeżeli naprawa szyby odbyła się poza granicami Polski na zlecenie ubezpieczonego,
   i) przedstawić zdjęcia pojazdu oraz opony, która uległa awarii, wraz z jej uszkodzeniami, oraz zdjęcie opony pokazujące głębokość bieżnika i datę produkcji opony;
6) w NNW, PAZ i NNW Max:
   a) starać się złagodzić następstwa nieszczęśliwego wypadku przez niezwłoczne poddanie się opiece lekarskiej i zaleconemu leczeniu,
   b) dostarczyć PZU posiadane dokumenty niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia: dokumentację medyczną, rachunki i dowody ich zapłaty, orzeczenie lekarskie podmiotu uprawnionego do orzekania o niezdolności do pracy, a także – jeżeli ubezpieczony kierował pojazdem podczas zajścia zdarzenia – dokument uprawniający do kierowania pojazdem oraz dowód rejestracyjny pojazdu,
   c) umożliwić PZU zasięgnięcie informacji odnoszących się do okoliczności zajścia zdarzenia, w szczególności u lekarzy, którzy sprawowali nad ubezpieczonym opiekę zarówno przed, jak i po zajściu zdarzenia,
   d) poddać się dodatkowym badaniom medycznym lub badaniu przez wskazanych przez PZU lekarzy, niezbędnych do ustalenia zasadności zgłoszonych roszczeń (badania na zlecenie oraz na koszt PZU);
7) w ZK:
   a) zapewnić bezpieczeństwo w miejscu zajścia zdarzenia, 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) 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 zdarzenia i rozmiaru szkody,
   e) 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,
   f) 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,
   g) niezwłocznie powiadomić PZU, jeżeli przeciwko ubezpieczonemu wszczęto postępowanie karne, karnoadministracyjne lub inne o podobnym charakterze;
8) w PAOP:
   a) przekazać wszelkie informacje, dokumenty, korespondencję, dowody potrzebne do ustalenia rodzaju i rozmiaru świadczenia,
   b) postępować zgodnie ze wskazówkami PZU udzielonymi na podstawie przekazanych przez ubezpieczonego: opisu stanu prawnego i faktycznego oraz dokumentów,
   c) poinformować PZU o wyborze adwokata lub radcy prawnego albo o woli skorzystania z pomocy adwokata lub radcy prawnego niezobowiązująco poleconego przez PZU,
   d) podjąć aktywną współpracę z PZU w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności zdarzenia i przyczyn powstania roszczeń lub szkody oraz ustalenia jej rozmiaru, w tym udzielić wszelkich wyjaśnień o stanie sprawy na żądanie PZU,
   e) na uzasadnione żądanie PZU przed wystąpieniem na drogę postępowania sądowego, przeprowadzić postępowanie przedsądowe zmierzające do korzystnego dla ubezpieczonego zakończenia sprawy,
   f) 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,
   g) 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,
   h) 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.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA LUB ŚWIADCZENIA

§ 51

1. Odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie z umowy ubezpieczenia, wypłaca się ubezpieczonemu, a w odniesieniu do małoletnich – przedstawicielowi ustawowemu. Wyjątkiem są koszty transportu zwłok w NNW, wypłacane osobie, która je poniosła.
2. W przypadku gdy PZU ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez ubezpieczonego, zwrot ten następuje na podstawie rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości ewentualnych limitów określonych dla tych kosztów.
3. W ubezpieczeniu NNW zasiłek dzienny z tytułu czasowej niezdolności do pracy wypłacany jest na podstawie zaświadczenia lekarskiego o czasowej niezdolności do pracy wystawionego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli ubezpieczony nie może otrzymać takiego zaświadczenia, zasiłek dzienny wypłacany jest na podstawie zaświadczenia od lekarza prowadzącego oraz dokumentacji medycznej.
4. Uposażonemu w NNW lub NNW Max świadczenia wypłacane są na podstawie odpisu aktu zgonu oraz karty statystycznej zgonu lub dokumentacji medycznej potwierdzającej przyczynę zgonu. W razie braku uposażonego – świadczenia wypłacane są niżej wskazanym osobom w następującej kolejności:
   1) małżonkowi;
   2) 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;
   3) 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;
   4) 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).
5. Odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie z umowy ubezpieczenia płatne jest w złotych polskich. W ZK odszkodowanie wypłaca się w walucie obowiązującej w miejscu zdarzenia, za wyjątkiem przypadku gdy poszkodowany i posiadacz pojazdu lub kierowca są obywatelami polskimi i mają miejsce zamieszkania w Polsce, a roszczenie zostało zgłoszone w Polsce.
6. Jeżeli w związku ze zdarzeniem, które zaszło poza granicami Polski, zostały poniesione koszty w walucie obcej, zwrot tych kosztów następuje w Polsce w złotych polskich przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z daty ich zapłaty.

OBOWIĄZKI PZU

§ 52

1. PZU wypłaca odszkodowanie, w tym zwraca koszty, lub realizuje świadczenia, w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
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, PZU wypłaci odszkodowanie lub świadczenie 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 ma obowiązek:
   1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia, 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, 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 zdarzenia 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 ze zdarzeniem będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności zdarzenia, 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, jeżeli poszkodowany i sprawca szkody (posiadacz lub kierowca pojazdu) są obywatelami polskimi i mają miejsce zamieszkania w Polsce, a roszczenie zostanie zgłoszone w Polsce i PZU ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych przepisami prawa polskiego.

ROSZCZENIA REGRESOWE

§ 53

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, w AC, 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 pokryło tylko część szkody, ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniami PZU.

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

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, PAS lub OPONY.

§ 54

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 zdarzenia;
2) wszedł w posiadanie pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa;
3) nie miał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, z wyłączeniem 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 zdarzenia.

2. W ZK w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków dotyczących powiadomienia PZU o zdarzeniu 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 zdarzenia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 55

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

2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
1) na piśmie:
   a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji), albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
   b) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA: AE:PL-87870-55695-FHIFV-22, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;
2) ustnie – 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. 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 udzielona klientowi, który je złożył:
1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna:
   a) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
   b) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
   c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta w przypadku – gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie;
2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. a, odpowiedź jest udzielana:
   1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
   2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
7. 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.
8. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
9. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
10. PZU przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
11. 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.
12. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
13. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 56

1. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
2. 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 albo spadkobiercy ubezpieczonego lub 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.