

ZMIANY W OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZENIA PZU DOM Plus

ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r.



W ogólnych warunkach ubezpieczenia PZU Dom Plus, ustalonych uchwałą nr UZ/34/2012 Zarządu PZU SA z dnia 31 stycznia 2012 r., zwanych dalej „OWU”, wprowadza się następujące zmiany:

1. § 61 otrzymuje brzmienie:

„1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

2. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia NNW w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając PZU SA oświadczenie w tym zakresie. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia NNW nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.”

3. § 62 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając PZU SA oświadczenie w tym zakresie”.

4. § 62 ust. 9 otrzymuje brzmienie:

„9. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym składając PZU SA oświadczenie w tym zakresie.”

5. § 72 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu wypadku ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania 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 SA lub wysokości odszkodowania lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;

2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania lub 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 lub świadczenia;

3) jeżeli odszkodowanie 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 uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub świadczenia oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;

4) do udostępniania Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania lub świadczenia; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;

5) do udostępniania osobom, o którym mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;

6) na żądanie Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania 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.”

6. § 76 otrzymuje brzmienie:

„1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.

2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.

3. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);

- 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
 7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
 8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU SA.
 9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
 10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
 11. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.”.
7. § 77 otrzymuje brzmienie:
- „1. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
 2. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.”.
8. § 78 otrzymuje brzmienie:
- „OWU w niniejszym brzmieniu mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych począwszy od 1 stycznia 2016 r.”

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

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej ogólnych warunków ubezpieczenia PZU DOM Plus
Przesłanki wypłaty odszkodowania	<p>Ubezpieczenie mienia - §3, §4, §5, §6, §7, §8, §9, §10, §11, §12, §14 ust.1, 2 i 4, §15, §16, §17, §18, §19, §20, §21, §22, §23, §58, §64 ust. 1, §65 ust. 1 i 3-7, §66 ust. 1 i 3 - 5.</p> <p>Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym - §24, §26 ust. 1,3 i 5 - 6, §27, §64 ust. 1, §65 ust. 1, 3 - 4 i 6-7, §66 ust. 2 - 5, §67.</p> <p>Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - § 28, §30, § 31, §32, §34, §35, §36, §37, §38, §39, §40, § 68.</p> <p>Ubezpieczenie szklanych przedmiotów od stłuczenia - §41, §42, §44 ust. 1, 3-4 i 6, §45, §58, §64 ust. 1, §65 ust. 1 i 3-7, §66 ust. 1 i 3 - 5.</p> <p>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Domu - §46, §47, §48, §49, §50, §51, §64 ust. 1, §65 ust. 1, 3-4 i 6-7, §69, §70.</p> <p>Postanowienia wspólne - §1 ust. 12, §2, §55 ust. 2 i 4- 7, §59, §60, §71, §74.</p>
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności PZU SA uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia	<p>Ubezpieczenie mienia - §3 ust. 2, §4, §5 ust. 2-4, §6, §7, §8, §9, §10, §11, §13, §16, §17, §18 ust. 1 - 3, §19, §20, §21, §22, §23, §58, §64 ust. 1 - 2, §65 ust. 1 pkt 1, ust. 2 - 4, §66 ust. 1 i 3 - 4, §73.</p> <p>Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym - §24 ust. 7-9, §25 ust. 1 - 4, §26 ust. 1, 3 i 5, §27, §64 ust. 1 i 3, §65 ust. 1 pkt 1, ust. 2 - 4, §66 ust. 2- 4.</p> <p>Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - §28, §30, §31, §32, §33, §34, §35, §36, §37, §38, §39, §40.</p> <p>Ubezpieczenie szklanych przedmiotów od stłuczenia - §41 ust. 3, §42, §43, §44 ust. 4 i 6, §45, §58, §64 ust. 1 i 2, §65 ust. 1 pkt 1, ust. 2 - 4, §66 ust. 1 i 3 - 4.</p> <p>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Domu - §46, §47 ust. 2, §48, §49, §50, §51, §52, §64 ust. 1 - 2, §65 ust. 1 pkt 1, ust. 2 i 4, §70.</p> <p>Postanowienia wspólne - §1 ust. 12, §2, §53, §55 ust. 2 i 4 - 7, §59, §60, §71 ust. 3, §75 ust. 3.</p>