



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
SOLIDNA OCHRONA



Informacja o postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia Solidna Ochrona zgodnie z art. 17 ust. 1 Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (DZ. U. 2015 r., poz. 1844 z późn. zm.).

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 1, § 3, § 5 – 6, § 9, § 12, § 14 – 16
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4, § 12, § 14 – 16

Spis treści

Definicje	4
Przedmiot, zakres i miejsce ubezpieczenia	4
Wyłączenia odpowiedzialności	5
Umowa ubezpieczenia	5
Czas trwania odpowiedzialności	5
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy	6
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	6
Suma ubezpieczenia	6
Składka ubezpieczeniowa	6
Prawa i obowiązki Ubezpieczającego	6
Prawa i obowiązki TUZ TUW	7
Zawiadomienie o wypadku ubezpieczeniowym	7
Sposób ustalania wysokości odszkodowania	7
Wypłata odszkodowania	8
Roszczenia regresowe	8
Reklamacje i skargi	8
Postanowienia końcowe	9

Postanowienia ogólne**§ 1**

1. Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Solidna Ochrona", zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie w umowach ubezpieczenia zawieranych przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 41, 02 – 672 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000171062, zwane dalej „TUZ TUW”, z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.
3. OWU stosuje się również do umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
4. W sprawach nieuregulowanych w OWU do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego i Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Definicje**§ 2**

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

1. **awaria** – uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia urządzenia wywołane nagłym i nieprzewidywanym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu urządzenia, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie urządzenia wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania urządzenia w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
2. **dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy;
3. **dokument ubezpieczenia** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
4. **grafitti** – rysunki, napisy wykonane dowolną techniką, na ubezpieczonym mieniu wbrew woli Ubezpieczającego;
5. **gwarancja** – gwarancja udzielona przez producenta, importera, autoryzowanego dystrybutora lub sprzedawcę urządzenia, której pierwotny okres jest nie dłuższy niż 36 miesięcy – od dnia zakupu urządzenia;
6. **Klient** – poszukujący ochrony ubezpieczeniowej (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną), Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia;
7. **miejsce ubezpieczenia** – miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wskazane w dokumencie ubezpieczenia, oznaczone: nazwą miejscowości i kodem pocztowym, nazwą ulicy i numerem budynku lub lokalu, w którym znajduje się urządzenie;
8. **osoba trzecia** – każda osoba nie będąca ani Ubezpieczającym, ani Ubezpieczonym;
9. **osoba bliska** – małżonek, wstępny, zstępny, rodzeństwo, ojczym, macocha, teść, teściowa, zięć, synowa, przysposobiony, przysposabiający, a także osoba pozostająca we wspólnym pożyciu;
10. **przebiecie** – krótkotrwały, nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, instalacji;

11. **przypadkowe uszkodzenie** – uszkodzenie ubezpieczonego urządzenia w wyniku nagłego, niespodziewanego i niezależnego od woli Ubezpieczającego zdarzenia, wywołanego przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego nastąpiło zniszczenie lub uszkodzenie urządzenia, uniemożliwiające jego użytkowanie w sposób zgodny z przeznaczeniem i instrukcją obsługi, w tym przepięcie;
12. **reklamacja** – wystąpienie skierowane do TUZ TUW przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZ TUW;
13. **rozruchy** – demonstracje, protesty, starcia uliczne będące wyrazem buntu przeciwko władzy lub istniejącej sytuacji;
14. **skarga** – wystąpienie skierowane przez Klienta, z wyłączeniem spraw objętych zakresem podmiotowym i przedmiotowym zarezerwowanym dla reklamacji, dotyczące zaniedbań, uchybień czy też nienależytego wykonania obowiązków przez jednostki organizacyjne TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW;
15. **stan nietrzeźwości** – stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość albo obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm³ albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość;
16. **stan po użyciu alkoholu** - stan, w którym zawartość alkoholu we krwi wynosi lub prowadzi do stężenia od 0,2 – 0,5 promila albo obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 do 0,25 mg alkoholu w 1 dm³;
17. **strajk** – przerwa w pracy podjęta przez pracowników, która jest wyrazem protestu w celu wymuszenia spełnienia żądań ekonomicznych, socjalnych lub politycznych;
18. **szkoda** – strata materialna, wynikająca ze zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego urządzenia wskutek awarii, przypadkowego uszkodzenia lub wandalizmu;
19. **terroryzm** – użycie przemocy skierowane przeciwko osobom lub mieniu przez osobę, grupę osób lub organizację, organizowane z pobudek ideologicznych, politycznych lub innych o podobnym charakterze, z zamiarem wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności lub dezorganizacji życia publicznego, dla osiągnięcia celów ideologicznych, politycznych lub innych o podobnym charakterze;
20. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zawierająca z TUZ TUW umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki.
21. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia;
22. **umowa** – umowa, na podstawie której Ubezpieczony dokonał zakupu urządzenia u Ubezpieczającego;
23. **urządzenie** – urządzenie elektroniczne, elektryczne, znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, w wieku do 6 miesięcy (liczonym od daty zakupu urządzenia jako nowego) wraz z całą instalacją;
24. **wandalizm** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie urządzenia przez osoby trzecie, w tym również grafitti;
25. **wypadek ubezpieczeniowy** – zdarzenie nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Ubezpieczającego, mające miejsce w okresie ubezpieczenia, w następstwie którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia..

Przedmiot, zakres i miejsce ubezpieczenia**§ 3**

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest urządzenie określone w dokumencie

ubezpieczenia, stanowiące własność Ubezpieczającego lub znajdujące się w jego posiadaniu na podstawie określonego tytułu prawnego.

2. Urządzenie objęte jest ochroną ubezpieczeniową w zakresie:
 - 1) awarii;
 - 2) przypadkowego uszkodzenia; w tym przepięcia do limitu odpowiedzialności w wysokości 1.000 zł;
 - 3) wandalizmu.
3. Urządzenie objęte jest ochroną ubezpieczeniową podczas eksploatacji w miejscu ubezpieczenia wymienionym w umowie ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 4

1. TUZ TUW nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:
 - 1) głębokiego rozładowania akumulatora wskutek zaniku napięcia sieci;
 - 2) przetężenia, zwarcia i innych szkód elektrycznych (wyłączenie nie dotyczy przepięcia, które obejmowane jest ochroną ubezpieczeniową);
 - 3) awarii, które mogą zostać usunięte na podstawie obowiązującej gwarancji lub rękojmi,
 - 4) uszkodzenia akcesoriów dodatkowych niebędących na wyposażeniu zestawu oryginalnego;
 - 5) niewłaściwego podłączenia urządzenia do sieci elektrycznej;
 - 6) instalacji lub naprawy dokonywanej przez osobę nieuprawnioną lub punkt naprawczy, inny niż wskazany przez TUZ TUW, a także pozostające w związku przyczynowym z taką naprawą (dotyczy to również elementów lub zespołów urządzenia);
 - 7) montażu lub demontażu urządzenia;
 - 8) przechowywania, użytkowania urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi;
 - 9) regulacji urządzenia spowodowanych zmiennymi warunkami pracy elementów urządzenia;
 - 10) konserwacji przeprowadzonych niezgodnie ze wskazaniami i zaleceniami producenta, użycia środków konserwacyjnych innych niż zalecane przez producenta lub ich stosowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem;
 - 11) działania insektów, zwierząt;
 - 12) używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta;
 - 13) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu;
 - 14) działania wirusa komputerowego lub użytkowania urządzenia z oprogramowaniem innym niż dostarczone przez producenta lub nieprawidłowo zainstalowanym oprogramowaniem lub systemem operacyjnym;
 - 15) naturalnego zużycia urządzenia lub jego części;
 - 16) wykorzystywania urządzenia do testów, prób lub innego rodzaju eksperymentów, o ile ten stan miał wpływ na zajście wypadku ubezpieczeniowego.
2. Ochroną ubezpieczeniową ponadto nie są objęte szkody:
 - 1) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy odpowiedzialny jest producent, sprzedawca lub punkt naprawczy;
 - 2) spowodowane wadami albo usterkami ujawnionymi i znanymi Ubezpieczającemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia, mającymi związek z powstałą szkodą;
 - 3) będące skutkiem zaniechania serwisowania lub niedokonywania przeglądów okresowych, jeśli były zalecane przez producenta urządzenia;
 - 4) polegające na zniszczeniu lub uszkodzeniu jedynie baterii urządzenia, chyba że uszkodzenie spowodowane jest szkodą objętą zakresem

ubezpieczenia;

- 5) będące następstwem oddziaływania na urządzenie zewnętrznych czynników termicznych, chemicznych, cieczy lub wilgoci, nadmiernego ciśnienia, promieniowania, wibracji, wybuchu;
- 6) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, zadrapania, odbarwienia i innych uszkodzeń, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie urządzenia;
- 7) winy umyślnej Ubezpieczającego;
- 8) rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 9) winy umyślnej osób, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 10) pozostawania Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile ten stan miał wpływ na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
- 11) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, sabotażu, lokautu, jakichkolwiek działań zbrojnych;
- 12) strajków, rozruchów, terroryzmu;
- 13) konfiskaty, nacjonalizacji, zajęcia, zarekwirowania lub zniszczenia mienia na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego organy władzy państwowej, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego organów władzy państwowej;
- 14) reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego oraz skażenia lub zanieczyszczenia odpadami, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego, promieniowania jonizującego.

Umowa ubezpieczenia

§ 5

1. Na podstawie niniejszych OWU umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 36 lub 60 miesięcy, chyba że strony umówią się inaczej.
2. Ubezpieczony może przystąpić do umowy ubezpieczenia w chwili dokonywania zakupu Urządzenia.
3. TUZ TUW potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia dokumentem ubezpieczenia.

Czas trwania odpowiedzialności

§ 6

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty i trwa według wyboru Ubezpieczonego:
 - 1) w Wariancie I – przez 36 miesięcy;
 - 2) w Wariancie II – przez 60 miesięcy;przy czym dla ryzyka awarii – odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia następującego po upływie okresu obowiązywania gwarancji, rękojmi, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
2. Jeżeli w umowie ubezpieczenia określono termin zapłaty składki lub jej pierwszej raty przypadający po dniu, w którym rozpoczyna się oznaczony w umowie ubezpieczenia okres ubezpieczenia, odpowiedzialność TUZ TUW rozpoczyna się od dnia oznaczonego w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.

3. Jeżeli TUZ TUW ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, TUZ TUW może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W razie braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka.
4. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności, jeżeli po upływie terminu TUZ TUW wezwało Ubezpieczającego do zapłaty raty składki z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
5. Odpowiedzialność TUZ TUW kończy się:
 - 1) z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia, zgodnie z § 7 OWU;
 - 3) z dniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na podstawie § 8 OWU;
 - 4) z dniem wypowiedzenia przez TUZ TUW umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym lub z upływem okresu, za który przypadła niezapłacona składka, zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu;
 - 5) w przypadku niezapłacenia kolejnej raty składki w wyznaczonym terminie zgodnie z ust. 4 niniejszego paragrafu;
 - 6) z dniem zbycia Urządzenia, chyba że wraz ze zbyciem Urządzenia na nabywcę zostały przeniesione prawa z umowy ubezpieczenia, za zgodą TUZ TUW.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

§ 7

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. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim TUZ TUW udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
2. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może zostać złożone:
 - 1) w formie pisemnej, doręczone osobiście lub wysłane do przedstawiciela TUZ TUW lub TUZ TUW lub
 - 2) w formie elektronicznej, przesłane do TUZ TUW na adres: bok@tuz.pl.
4. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim TUZ TUW udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

§ 8

1. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, począwszy 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 ze skutkiem natychmiastowym.
2. Wypowiedzenie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Suma ubezpieczenia

§ 9

1. Suma ubezpieczenia i limit odpowiedzialności określone w umowie ubezpieczenia, stanowią górną granicę odpowiedzialności TUZ TUW.
2. Sumę ubezpieczenia i limit odpowiedzialności ustala się na jeden i wszystkie wypadki ubezpieczeniowe.
3. Sumę ubezpieczenia określa Ubezpieczający i jest ona równa cenie zakupu urządzenia, wynikającej z Umowy.
4. Suma ubezpieczenia i limit odpowiedzialności ulega zmniejszeniu o wartość każdego zrealizowanego świadczenia.
5. TUZ TUW w granicach sumy ubezpieczenia mienia refunduje uzasadnione i udokumentowane koszty ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, jeżeli koszty te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

Składka ubezpieczeniowa

§ 11

1. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania odpowiedzialności TUZ TUW.
2. Składka uzależniona jest od wysokości sumy ubezpieczenia i okresu ubezpieczenia.
3. Wysokość i termin zapłaty składki lub rat składki określa się w umowie ubezpieczenia.
4. Opłata składki lub pierwszej raty składki następuje przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, chyba że w dokumencie ubezpieczenia określony został inny sposób bądź termin opłacenia składki lub jej pierwszej raty.
5. Jeżeli zapłata składki lub raty składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień zapłaty uważa się dzień zlecenia zapłaty w banku lub w urzędzie pocztowym na właściwy rachunek TUZ TUW, pod warunkiem, że na rachunku Ubezpieczającego znajdowały się wystarczające środki finansowe, w odmiennym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku TUZ TUW.
6. Za zapłatę składki lub raty składki nie uważa się zapłaty kwoty niższej od wynikającej z umowy ubezpieczenia.
7. W przypadku wygaśnięcia umowy ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Prawa i obowiązki Ubezpieczającego

§ 12

1. Ubezpieczający ma prawo żądać od TUZ TUW:
 - 1) udostępnienia informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości odszkodowania;
 - 2) pisemnego potwierdzenia przez TUZ TUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUZ TUW.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości TUZ TUW wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUZ TUW zapytywało we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach.
3. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
4. Ubezpieczający w czasie trwania umowy ubezpieczenia zobowiązany jest zawiadamiać TUZ TUW o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 2 –

- 3 niniejszego paragrafu, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
5. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 2 – 3 niniejszego paragrafu, spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
 6. TUZ TUV nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 2 – 5 niniejszego paragrafu nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 2 – 5 niniejszego paragrafu doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
 7. Ponadto Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - 1) eksploatować ubezpieczone urządzenie zgodnie z zaleceniami i wymaganiami producenta lub dostawcy bądź wymogami technicznymi;
 - 2) przeprowadzać konserwacje ubezpieczonego Urządzenia, o ile takie były zalecane przez producenta;
 - 3) do natychmiastowego zatrzymania pracy Urządzenia oraz postępowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.
 8. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczający jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
 9. W przypadku powstania szkody Ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) powiadomić TUZ TUV o wypadku ubezpieczeniowym w sposób, o którym mowa w § 14 OWU;
 - 2) pozostawić miejsce szkody bez dokonywania zmian, w tym zachowania uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia do czasu oględzin przez przedstawiciela TUZ TUV, chyba że podjęto niezbędne działania mające na celu zabezpieczenie mienia pozostałego po szkodzie lub zmniejszenie rozmiaru szkody;
 - 3) przesłać kopię lub skan dowodu zakupu Urządzenia na adres szkody@tuz.pl;
 - 4) udzielić przedstawicielowi TUZ TUV wyjaśnień i pomocy w ustalaniu przyczyn wypadku ubezpieczeniowego, jego rozmiarów i wysokości, w tym przedstawić wszelką dokumentację niezbędną do likwidacji szkody, o którą TUZ TUV prosiło w pismach;
 - 5) zabezpieczyć możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych wobec osób odpowiedzialnych za powstanie szkody.
 10. W razie niedopełnienia przez Ubezpieczającego z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa któregośkolwiek z obowiązków, o których mowa w ust. 7 – 9 niniejszego paragrafu, jeśli ich niedopełnienie pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą, TUZ TUV wolne jest od odpowiedzialności za szkodę powstałą z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
 11. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić Ubezpieczonemu OWU, a także poinformować go o postanowieniach umownych w zakresie stanowiącym o jego prawach i obowiązkach.
- pisemnego potwierdzenia przez TUZ TUV udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUZ TUV.
2. Informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, TUZ TUV udostępni na żądanie, w postaci elektronicznej.
 3. Sposób:
 - 1) udostępniania informacji i dokumentów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu,
 - 2) zapewniania możliwości pisemnego potwierdzenia informacji, udostępnianych zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu,
 - 3) zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem– nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami dla osób, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
 4. Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej, ponoszone przez osoby, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.

Zawiadomienie o wypadku ubezpieczeniowym

§ 14

1. W przypadku zajścia Wypadku ubezpieczeniowego, Ubezpieczający zobowiązany jest powiadomić TUZ TUV niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia zajścia wypadku lub powzięcia o nim wiadomości.
2. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek do zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym obowiązany jest zarówno Ubezpieczający, jak i Ubezpieczony, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 – 2 niniejszego paragrafu, TUZ TUV może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło TUZ TUV ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.
4. Skutki braku zawiadomienia TUZ TUV o wypadku ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli TUZ TUV w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
5. Podczas zgłoszenia roszczenia Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu lub adres e-mail Ubezpieczonego;
 - 2) nazwę Urządzenia;
 - 3) opis okoliczności zajścia Wypadku ubezpieczeniowego.

Sposób ustalania wysokości odszkodowania

§ 15

1. TUZ TUV ustala wysokość odszkodowania w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, jednak nie większej niż suma ubezpieczenia określona w umowie ubezpieczenia.
2. Odszkodowanie ustala się w następujący sposób:
 - 1) w pierwszej kolejności - naprawa Urządzenia;
 - 2) jeżeli naprawa Urządzenia okaże się technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, wówczas nastąpi wymiana Urządzenia na urządzenie nowe lub wypłata świadczenia pieniężnego do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. W przypadku braku identycznego urządzenia, jak urządzenie ubezpieczone, wymiana nastąpi na urządzenie najbardziej zbliżonego rodzaju, typu i parametrów.

Prawa i obowiązki TUZ TUV

§ 13

1. TUZ TUV udostępni Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności TUZ TUV lub wysokości odszkodowania. Osoby te mogą żądać

3. W przypadku szkody objętej zakresem ubezpieczenia, TUZ TUW, w ramach sumy ubezpieczenia, pokrywa udokumentowane koszty dojazdu serwisu naprawczego do/od Ubezpieczonego oraz koszty naprawy.
4. Odszkodowanie zmniejsza się o wartość pozostałości, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku.
5. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania nie uwzględnia się:
 - 1) kosztów wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą;
 - 2) podatku od towarów i usług (VAT), podlegającego odliczeniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba że strony umówiły się inaczej.
6. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, każdy z ubezpieczycieli odpowiada do wysokości szkody w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.

Wypłata odszkodowania

§ 16

1. TUZ TUW wypłaca odszkodowanie lub dokonuje naprawy, wymiany urządzenia na podstawie uznania roszczenia Uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku własnych ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym określenia stanu faktycznego Wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń, wysokości odszkodowania, zawartej z uprawnionym ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. TUZ TUW zobowiązane jest do wypłaty odszkodowania, naprawy, wymiany, urządzenia w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o Wypadku ubezpieczeniowym.
3. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczeniowej TUZ TUW lub wysokości i rodzaju świadczenia w terminie określonym w ust. 2 niniejszego paragrafu okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się, naprawy, wymiany urządzenia dokonuje się w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania TUZ TUW wypłaca w terminie określonym w ust. 2 niniejszego paragrafu.
4. Jeżeli w terminach określonych w ust. 2 – 3 niniejszego paragrafu, TUZ TUW nie wypłaci odszkodowania, nie dokona naprawy, wymiany urządzenia, zawiadamia na piśmie:
 - 1) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - 2) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek– o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
5. Jeżeli odszkodowanie, naprawa, wymiana urządzenia nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości/w innym zakresie niż określone w zgłoszonym roszczeniu, TUZ TUW informuje o tym na piśmie:
 - 1) osobę występującą z roszczeniem oraz
 - 2) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek– wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, naprawy, wymiany urządzenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
6. Jeżeli Ubezpieczający lub uprawniony z umowy ubezpieczenia nie zgadza się z odmową zaspokojenia roszczeń lub ustaloną wysokością odszkodowania, może złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez TUZ TUW z siedzibą w Warszawie.

7. Jeżeli Ubezpieczający lub uprawniony z umowy ubezpieczenia nie zgadza się z decyzją TUZ TUW o odmowie wypłaty odszkodowania, naprawy, wymiany urządzenia lub wysokości przyznanego świadczenia, może dochodzić roszczeń na drodze sądowej, niezależnie od prawa żądania ponownego rozpatrzenia sprawy przez TUZ TUW.

Roszczenia regresowe

§ 17

1. Z dniem wypłaty odszkodowania roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na TUZ TUW do wysokości wypłaconego odszkodowania. Jeżeli TUZ TUW pokryło tylko część szkody, Ubezpieczającemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
2. Nie przechodzą na TUZ TUW roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Jeżeli postępowanie przeciwko Ubezpieczającemu zostało zakończone prawomocnym orzeczeniem sądu stwierdzającym jego winę umyślną, TUZ TUW przysługuje roszczenie do Ubezpieczającego o zwrot uprzednio wypłaconego odszkodowania
4. W razie zawarcia umowy na cudzy rachunek postanowienia ust. 1 – 3 stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.

Reklamacje i skargi

§ 18

1. Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce TUZ TUW obsługującej Klienta.
2. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie TUZ TUW lub w innej jednostce TUZ TUW obsługującej Klientów;
 - b) przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby TUZ TUW lub innej jednostki TUZ TUW obsługującej Klienta;
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numer (+48) 22 327 60 60;
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie TUZ TUW lub w innej jednostce TUZ TUW obsługującej Klienta;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.
3. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji albo skargi, reklamacja albo skarga powinna zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko (nazwa) Klienta;
 - 2) adres zamieszkania (siedziby) Klienta lub adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego;
 - 3) numer polisy lub numer szkody lub numer sprawy, jeżeli taki został nadany.
4. Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
5. Odpowiedź na reklamację albo skargę, powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji albo skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją albo skargą, informację, w której:
 - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji albo skargi i

udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
9. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
10. TUZ T UW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Zawiadomienia i oświadczenia, sprawy sporne

§ 19

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
2. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
5. Spór między Klientem a TUZ T UW może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a TUZ T UW, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego: adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.
6. Przez klienta, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu rozumie się osobę fizyczną będącą Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.
7. Ubezpieczający zobowiązany jest poinformować TUZ T UW o zmianie adresu bądź siedziby w jednej z form wskazanych w ust. 1 niniejszego paragrafu.

Postanowienia końcowe

§ 20

1. OWU Solidna Ochrona zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUZ T UW Nr U/82/2021 z dnia 7 lipca 2021 r.
2. OWU Solidna Ochrona mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 30.07.2021 r.