

## FORMULARZ DO OWU

Poniżej w formularzu wskazujemy, które zapisy OWU zawierają podstawowe warunki umowy ubezpieczenia. Zobowiązuje nas do tego art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	część I część II pkt 2 część VI pkt 1 część IX
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	część IV pkt 2 i 3 część V pkt 3 część VI pkt 1, ppkt 1), 3) i 6) część VII ppkt 4



Autorem rysunków jest Bartosz Minkiewicz.

Ogólne warunki ubezpieczenia Viessmann Safe Home – indeks VIES/2024/07 (dalej: OWU) stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych z UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie.

OWU wraz z dokumentami w nich wskazanymi stanowią integralną część umowy ubezpieczenia i określają wzajemne prawa oraz obowiązki stron, a także regulują warunki ochrony ubezpieczeniowej.

Zanim zdecydujesz się na ubezpieczenie, zapoznaj się z dokumentami, które otrzymałeś:

- OWU,
- dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym,
- obowiązkami informacyjnymi wynikającymi z ustawy o prawach konsumenta (dotyczy umowy zawieranej na odległość).

## SPIS TREŚCI

Co oznaczają te pojęcia? .....	3
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	3
II. Umowa ubezpieczenia – zawarcie i czas trwania .....	3
III. Składka .....	4
IV. Nasza odpowiedzialność .....	4
V. Obowiązki nasze i Twoje .....	5
VI. Powstanie szkody .....	6
VII. Regres .....	6
VIII. Reklamacje, właściwość sądów, prawo właściwe .....	6
IX. Słownik pojęć .....	7
X. Postanowienia końcowe .....	8
Dane kontaktowe .....	9

## Co oznaczają te pojęcia?



### Ty

Jesteś ubezpieczającym – osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawiera umowę ubezpieczenia. Jesteś także ubezpieczonym.



### My

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.



### Platforma internetowa

Serwis internetowy Viessmann, dostępny pod adresem [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl), umożliwiającą zawarcie umowy ubezpieczenia.



### Polisa

Dokument, który potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia i jej warunki.



### Uruchomienie

Uruchomienie przez serwisanta urządzenia zainstalowanego w miejscu ubezpieczenia.

## I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### 1. Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest urządzenie, o którym mowa w części IX (Słownik pojęć).

### 2. Jakie są zakres, suma ubezpieczenia i wysokość odszkodowania?

- 1) Zakres ubezpieczenia obejmuje następujące zdarzenia:
  - a) uszkodzenie urządzenia,
  - b) utratę urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,
  - c) awarię urządzenia.
- 2) Dzień zdarzenia ubezpieczeniowego musi mieć miejsce w okresie, w którym świadczymy Ci ochronę ubezpieczeniową.
- 3) Suma ubezpieczenia z tytułu każdego z ryzyk wskazanych w pkt 1) wskazana jest w polisie – w zależności od typu urządzenia może wynieść maksymalnie:

Tabela nr 1

Typ urządzenia	Maksymalna suma ubezpieczenia w zł
Pompy ciepła powietrzne bez zasobnika	50 000
Pompy ciepła powietrzne kompaktowe (z zabudowanym zasobnikiem)	55 000
Pompy ciepła gruntowe	45 000
Pompy ciepła gruntowe kompaktowe (z zabudowanym zasobnikiem)	45 000
Centrala wentylacyjna	15 000
Kotły gazowe	25 000
Kotły gazowe kompaktowe (z zabudowanym zasobnikiem)	20 000

- 4) Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

- 5) W przypadku uszkodzenia oraz awarii urządzenia zorganizujemy naprawę i zakup części niezbędnej do naprawy oraz pokryjemy ich koszt do wysokości sumy ubezpieczenia. Natomiast w przypadku szkody całkowitej zorganizujemy i pokryjemy koszt zakupu urządzenia o parametrach takich, jakie miało urządzenie objęte ochroną lub o parametrach zbliżonych, za cenę nie wyższą niż suma ubezpieczenia. W przypadku gdy wyrazisz wolę zakupu urządzenia o lepszych parametrach i w cenie wyższej od wysokości odszkodowania, koszt przewyższający kwotę odszkodowania pokryjesz z własnych środków.

**UWAGA:** W przypadku wystąpienia szkody całkowitej zakres ubezpieczenia nie pokrywa kosztów utylizacji zdemontowanego urządzenia i montażu nowego urządzenia.

- 6) Suma ubezpieczenia dotycząca każdego z ryzyk wymienionych w pkt 1) nie ulega zmniejszeniu (nie konsumuje się) o kwotę zrealizowanego świadczenia, z zastrzeżeniem że w przypadku wystąpienia szkody całkowitej, w wyniku której konieczna jest wymiana urządzenia na nowe, realizacja świadczenia kończy naszą odpowiedzialność z tytułu ubezpieczenia danego urządzenia.

Pojęcia takie jak **kradzież, rabunek, awaria, uszkodzenie, dzień zdarzenia ubezpieczeniowego, szkoda całkowita** wyjaśniamy w części IX (Słownik pojęć).

## II. Umowa ubezpieczenia – zawarcie i czas trwania

### 1. W jaki sposób możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia?

- 1) Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć poprzez złożenie wniosku poprzez platformę internetową.
- 2) Umowa ubezpieczenia zostanie zawarta, gdy zaakceptujemy Twój wniosek i opłacisz składkę.
- 3) Jeśli zaakceptujemy Twój wniosek i opłacisz składkę, otrzymasz od nas polisę.

**UWAGA:** Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć nie później niż w ciągu 90 dni od dnia uruchomienia sprzętu.

## 2. Jak długo będziesz chroniony?

- 1) Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
  - 2) Ochrona ubezpieczeniowa rozpocznie się:
    - a) w zakresie ubezpieczenia ryzyka uszkodzenia urządzenia oraz utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku – następnego dnia po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia,  
**UWAGA:** Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć nie później niż w ciągu 90 dni od dnia uruchomienia urządzenia.
    - b) w zakresie ubezpieczenia ryzyka awarii urządzenia – następnego dnia po upływie okresu 5 lat, licząc od daty uruchomienia urządzenia wskazanego w polisie.
- Jeśli w okresie pierwszych 5 lat świadczenia ochrony ubezpieczeniowej gwarancja jakości na urządzenie ulegnie przedłużeniu, nie będzie to miało wpływu na zakres ani na okres ochrony ubezpieczeniowej. Jeżeli zwrócisz się do nas z roszczeniem o realizację świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zaistnieniem awarii urządzenia w okresie wskazanym ppkt 3) lit. b), zostanie ono zrealizowane w sposób opisany w OWU.
- 3) Ostatek ubezpieczenia to:
    - a) w zakresie ubezpieczenia ryzyka uszkodzenia urządzenia oraz utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku – okres od dnia następującego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia (ale nie wcześniej niż następnego dnia po dniu zapłaty składki) do końca okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie,
    - b) w zakresie ubezpieczenia ryzyka awarii urządzenia – okres od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wskazanego w ppkt. 2) lit. b) do końca okresu ubezpieczenia wskazanego w polisie.
  - 4) W razie zbycia urządzenia będącego przedmiotem ubezpieczenia wraz z nieruchomością, w której było zainstalowane i uruchomione, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nabywcę przedmiotu ubezpieczenia. Przeniesienie praw wymaga naszej zgody.
  - 5) W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na nabywcę przechodzą także obowiązki, jakie ciążyły na zbywcy, chyba że strony za naszą zgodą umówiły się inaczej.
  - 6) W razie zbycia urządzenia będącego przedmiotem ubezpieczenia w innych okolicznościach niż wskazane w ppkt 4) umowa ubezpieczenia wygasa z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.
  - 7) Przepisy ppkt 4)–6) nie mają zastosowania do przenoszenia wierzytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia wypadku przewidzianego w umowie ubezpieczenia.

## III. Składka

### 1. Jak ustalamy wysokość składki?

- 1) Wysokość składki określamy w zależności od rodzaju i ceny detalicznej zakupionego urządzenia.
- 2) Wysokość składki wskazana jest w polisie.

### 2. Jak opłacasz składkę?

Składkę opłacasz jednorazowo za cały okres ubezpieczenia na rachunek bankowy wskazany przez nas podczas zawierania umowy ubezpieczenia.

### 3. Jakie są konsekwencje nieopłacenia składki?

Jeśli nie zapłacisz składki, ochrona ubezpieczeniowa się nie rozpocznie.

## IV. Nasza odpowiedzialność

### 1. Kiedy rozpoczyna się nasza odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność rozpoczyna się w dniu wskazanym w polisie jako początek ochrony ubezpieczeniowej.

### 2. Kiedy kończy się nasza odpowiedzialność?

- 1) Nasza odpowiedzialność kończy się:
    - a) z dniem upływu okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaś przed tym terminem z innych przyczyn,
    - b) z dniem odstąpienia przez Ciebie od umowy ubezpieczenia,
    - c) z dniem wystąpienia szkody całkowitej,
    - d) z dniem utraty urządzenia (w przypadku pompy ciepła zarówno jednostki wewnętrznej, jak i zewnętrznej) z innej przyczyny niż szkoda całkowita.
- UWAGA:** W przypadku pompy ciepła wymiana wyłącznie jednej jednostki pompy ciepła (wewnętrznej albo zewnętrznej) na skutek wykonania świadczenia w ramach udzielonej przez sprzedawcę gwarancji jakości nie wpływa na zakres ani na okres udzielonej ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) Jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta została na okres przekraczający 6 miesięcy, to masz prawo odstąpienia od niej w terminie 30 dni, a w przypadku gdy jesteś przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia tej umowy. Jeżeli jesteś konsumentem i o prawie odstąpienia nie poinformowaliśmy Cię przed zawarciem umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym dowiedziałeś się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Cię z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
  - 3) Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, to konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
  - 4) Zwracamy Ci składkę za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.

### 3. Kiedy odpowiedzialność jest wyłączona?

- 1) Ochroną ubezpieczeniową z tytułu utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku nie są objęte szkody, które nastąpiły w związku lub są skutkiem:
  - a) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek, świadomego i dobrowolnego Twojego uczestnictwa w aktach terroryzmu, przemocy, chyba że Twój udział w aktach przemocy, terroryzmu wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej,
  - b) usiłowania popełnienia lub popełnienia przez Ciebie czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa,
  - c) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi,
  - d) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego.
- 2) Ochroną ubezpieczeniową z tytułu uszkodzenia urządzenia lub awarii nie są objęte szkody, które nastąpiły w związku lub są skutkiem:
  - a) używania urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem,
  - b) obsługi urządzenia niezgodnie z instrukcją,
  - c) instalacji i napraw samodzielnych lub przez osoby do tego nieuprawnione, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody; osobami uprawnionymi są osoby, które posiadają ważną umowę serwisową z Viessmann Sp. z o.o. i nadane przez Viessmann uprawnienia do dokonywania napraw danego typu urządzeń,
  - d) samodzielnego podłączenia do sieci energetycznej, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
  - e) spożycia przez Ciebie alkoholu w ilości powodującej, że jego zawartość w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia co najmniej 0,2‰ alkoholu we krwi albo co najmniej 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup> wydychanego powietrza,

- f) zażycia przez Ciebie narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, lub nowych substancji psychoaktywnych (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii), lub leków niezaleconych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza,
  - g) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla urządzenia,
  - h) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego, o ile ma ono szkodliwy wpływ na funkcjonowanie urządzenia,
  - i) zwykłego zużycia urządzenia, rdzy, korozji, oksydacji, które nie mają wpływu na funkcjonowanie urządzenia, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
  - j) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek,
  - k) trzęsienia ziemi lub huraganu,
  - l) usiłowania popełnienia lub popełnienia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa,
  - m) testów lub konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta.
- 3) Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:
- a) szkód powstałych w wyniku prowadzenia w miejscu ubezpieczenia: prac budowlanych, remontowych, montażowych lub instalacyjnych, robót ziemnych, osuszania gruntu lub wycinki drzew,
  - b) strat pośrednich: utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
  - c) kosztów konserwacji urządzenia,
  - d) kosztów montażu urządzenia,
  - e) wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją urządzenia: filtrów, uszczelek, elektrod zapłonowych i jonizacyjnych, izolacji, czynnika chłodniczego, anody magnezowej, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
  - f) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień ani innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie urządzenia, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
  - g) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
  - h) kosztów naprawy uszkodzeń urządzenia powstałych podczas transportu z centrum serwisowego do miejsca ubezpieczenia,
  - i) kosztów transportu nowego urządzenia w przypadku szkody całkowitej,
  - j) kosztów utylizacji zdemontowanego urządzenia, które uległo szkodzie całkowitej,
  - k) kosztów naprawy usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
  - l) poniesionych przez Ciebie kosztów, w sytuacji gdy szkoda nie nastąpiła lub my nie jesteśmy odpowiedzialni za szkodę na mocy niniejszych warunków ubezpieczenia.
- 4) Jeżeli wyrządziłeś szkodę w wyniku rażącego niedbalstwa, odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 5) Nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez Ciebie lub wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 6) Jeżeli w czasie trwania umowy ubezpieczenia okaże się, że ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z tytułu umowy ubezpieczenia został wpisany na listę osób objętych sankcjami gospodarczymi, handlowymi, finansowymi, embargiem (listę

sankcyjną) lub na listę terrorystów, osób podejrzanych o terroryzm lub członków organizacji terrorystycznych, nałożonymi przez Radę Bezpieczeństwa Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Unię Europejską (UE), Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Polskę, inne kraje lub wynikającymi z innych przepisów prawa krajowego, które mają zastosowanie do umowy, lub jest pośrednio lub bezpośrednio kontrolowany przez taką osobę, podejmiemy działania wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym zamrozimy lub nie udostępniemy środków należnych z umowy ubezpieczenia.

## V. Obowiązki Twoje, nasze i ubezpieczonego

### 1. Jakie są Twoje obowiązki?

Do Twoich obowiązków należy:

- a) opłacanie składki,
- b) udzielanie ubezpieczonym informacji o warunkach ochrony ubezpieczeniowej w zakresie, w jakim dotyczą one ich praw i obowiązków.

### 2. Jakie są nasze obowiązki?

My jesteśmy zobowiązani do tego, aby:

- a) doręczyć Ci na piśmie lub – jeżeli wyrazisz na to zgodę – na innym trwałym nośniku OWU oraz inne wymagane przepisami prawa dokumenty przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- b) pokryć koszty naprawy lub zakupu nowego urządzenia zgodnie z umową ubezpieczenia i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- c) prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania przewidziane w umowie ubezpieczenia oraz przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

### 3. Jakie są obowiązki ubezpieczonego?

Ubezpieczony jest zobowiązany do tego, aby:

- a) zabezpieczyć miejsce ubezpieczenia przed dostępem osób trzecich co najmniej poprzez:
  - ogrodzenie terenu ze wszystkich stron (w tym zapewnienie zamykanej bramy wejściowej) lub zastosowanie innego utrudnienia w swobodnym dostępie osób trzecich do urządzenia w miejscu ubezpieczenia (urządzenia zabezpieczające),
  - utrzymywać ogrodzenie terenu w prawidłowym stanie technicznym oraz zapewnić sprawne działanie urządzeń zabezpieczających,
  - odpowiednie zabezpieczenie pilotów sterowania elektronicznego, kluczy do klódek lub kluczy do zamków przed dostępem osób nieuprawnionych,
- b) jeśli nie mieszkasz na stałe w miejscu ubezpieczenia, miejsce to powinno być zabezpieczone poprzez monitoring lub dozór całodobowy przez licencjonowaną agencję ochrony,
- c) utrzymywać, użytkować i na bieżąco konserwować budynek, w którym zamontowane zostało urządzenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa budowlanego, a także przestrzegać przepisów prawa w zakresie ochrony przeciwpożarowej,
- d) zabezpieczać instalacje wodne, wyposażenie instalacyjne i wszelkie instalacje służące do ogrzewania budynku przed mrozem i utrzymywać odpowiednią temperaturę w pomieszczeniach, zgodnie z zaleceniami producenta,
- e) przestrzegać zaleceń producenta w zakresie serwisowania, obsługi, konserwacji, eksploatacji i utrzymania urządzenia,
- f) utrzymywać urządzenie w należytym stanie technicznym poprzez niezwłoczne usuwanie uszkodzeń, usterek i awarii,
- g) nie dokonywać samodzielnego demontażu urządzenia, nie wprowadzać zmian w sposobie przytwierdzenia urządzenia do miejsca mocowania.

Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązków określonych powyżej, nie odpowiadamy za szkody, które powstały z tego powodu. To postanowienie nie dotyczy sytuacji,



gdy mimo rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

## VI. Powstanie szkody

### 1. Jak należy postępować w przypadku szkody?

- 1) W przypadku powstania szkody Twoim obowiązkiem jest niezwłoczne poinformowanie centrum serwisowego o jej wystąpieniu. Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz tego obowiązku, możemy odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeśli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

**UWAGA:** Numer do centrum serwisowego znajdziesz w polisie.

- 2) Urządzenie należy udostępnić w uzgodnionym przez centrum serwisowe terminie, w celu naprawy w przypadku awarii lub wymiany urządzenia na nowe w przypadku szkody całkowitej.
- 3) Zobowiązany jesteś również do użycia dostępnych Ci środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia (urządzenia) oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów. Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązku określonego w tym podpunkcie, jesteśmy wolni od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
- 4) Podczas zgłaszania szkody musisz podać wszelkie informacje niezbędne do udzielenia pomocy, a w szczególności:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) numer identyfikacyjny urządzenia,
  - c) miejsce wystąpienia szkody,
  - d) opis szkody i okoliczności jej powstania,
  - e) datę wystąpienia szkody,
  - f) numer telefonu kontaktowego,
  - g) dowody potwierdzające zaistnienie szkody, przez które rozumiemy nagrania z monitoringu, protokół z policji, zdjęcia, a także inne posiadane przez Ciebie materiały dokumentujące okoliczności zdarzenia.

Możemy prosić o dodatkowe informacje lub dokumenty, jeżeli będzie to niezbędne do wypłaty odszkodowania.

- 5) Do Twoich obowiązków należy również:
  - a) nienaprawianie urządzenia we własnym zakresie,
  - b) podczas zgłaszania szkody i po jej zgłoszeniu – postępowanie zgodnie z dyspozycjami przekazanymi Ci przez centrum serwisowe,
  - c) w przypadku utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku Twoim obowiązkiem jest niezwłoczne poinformowanie policji i dostarczenie do centrum serwisowego zaświadczenia z policji o przyjęciu zgłoszenia utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku.
- 6) Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązków wskazanych w ppkt 5), a będzie miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakres świadczeń, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
- 7) Twoim obowiązkiem jest również zabezpieczenie możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

### 2. W jaki sposób ustalany jest rozmiar szkody?

Rozmiar szkody ustalany jest na podstawie następujących kosztów:

- a) diagnostyki,
- b) części zamiennych,
- c) naprawy,
- d) dojazdu serwisanta,
- e) nabycia nowego (zblizzonego parametrami) urządzenia (w przypadku szkody całkowitej).

### 3. Jak jest likwidowana szkoda?

- 1) W przypadku awarii lub uszkodzenia urządzenia organizujemy i pokrywamy do wysokości sumy ubezpieczenia koszt naprawy

ustalony na dzień zdarzenia ubezpieczeniowego, niezbędny do przywrócenia prawidłowego działania urządzenia.

- 2) Decyzję o zakresie naprawy podejmujemy na podstawie opinii centrum serwisowego.
- 3) W przypadku szkody całkowitej urządzenie nie jest naprawiane. W takim przypadku zorganizujemy zakup i pokryjemy koszt zakupu nowego urządzenia o parametrach takich jak uszkodzone urządzenie lub zbliżonych, za cenę do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem że jeżeli podejmiesz decyzję o zakupie urządzenia o innych parametrach i wyższej cenie, to pokryjemy koszt zakupu tego urządzenia do wysokości sumy ubezpieczenia, a pozostałą część pokryjesz we własnym zakresie.
- 4) W przypadku utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku zorganizujemy zakup i pokryjemy koszt zakupu nowego urządzenia o parametrach takich jak uszkodzone urządzenie lub o zbliżonych parametrach, za cenę do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem że jeżeli podejmiesz decyzję o zakupie urządzenia o innych parametrach i wyższej cenie, to pokryjemy koszt zakupu tego urządzenia do wysokości sumy ubezpieczenia, a pozostałą część pokryjesz we własnym zakresie.

**UWAGA:** Pamiętaj, że nie pokrywamy kosztu utylizacji zdemontowanego urządzenia i montażu nowego.

### 4. Jaki jest termin realizacji świadczenia ubezpieczeniowego (likwidacji szkody)?

- 1) Świadczenie ubezpieczeniowe zrealizujemy w ciągu 30 dni od dnia, w którym zgłoszono nam wystąpienie szkody. Może się zdarzyć, że będziemy potrzebować więcej czasu na analizę zgłoszenia i wyjaśnienie okoliczności, jeśli będzie to konieczne do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości kosztów realizacji świadczenia. Wówczas świadczenie ubezpieczeniowe zrealizujemy w ciągu 14 dni od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe przy zachowaniu należytej staranności. Bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego spełnimy w terminie 30 dni od dnia, w którym zgłoszono nam szkodę.
- 2) Naszą decyzję o realizacji świadczenia ubezpieczeniowego prześlemy na piśmie lub mejlem, a jeśli realizacja świadczenia ubezpieczeniowego nie przysługuje lub przysługuje w innym zakresie niż wynikający ze zgłoszenia, poinformujemy o tym pisemnie osobę zgłaszającą. Wskażemy również na okoliczności i podstawę prawną uzasadniające naszą decyzję.

## VII. Regres

- 1) Z dniem realizacji przez nas świadczenia Twoje roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na nas do wysokości spełnionego świadczenia. Jeżeli pokryliśmy tylko część szkody, przysługuje Ci co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed naszym roszczeniem.
- 2) Nie przechodzą na nas Twoje roszczenia wobec osób, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
- 3) Masz obowiązek pomóc nam przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
- 4) Jeżeli bez naszej zgody zrzekłeś się roszczeń wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczyłeś, to możemy odmówić wypłaty odszkodowania, odpowiednio je zmniejszyć lub żądać zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

## VIII. Reklamacje, właściwość sądów, prawo właściwe

### 1. W jakim trybie można składać reklamacje, skargi i zażalenia?

- 1) Reklamację możesz wnieść w każdym przypadku, o ile jesteś osobą fizyczną będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym lub inną osobą uprawnioną, a także o ile jesteś osobą prawną lub

- spółką nieposiadającą osobowości prawnej będącą ubezpieczającym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas jako podmiotu rynku finansowego, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia składane przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.
  - 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia dotyczące brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.
  - 4) Reklamacje wnosi się do Zarządu naszej spółki. Reklamacja może być złożona w każdej naszej jednostce obsługującej klientów.
  - 5) Reklamacje można składać nam w następujący sposób:
    - a) elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje),
    - b) ustnie:
      - telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
      - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
    - c) na piśmie:
      - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
      - przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłonna 51,
      - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.
  - 6) Odpowiedzi na reklamację udzielimy na piśmie. Na wniosek osoby fizycznej składającej reklamację odpowiedzi możemy udzielić za pomocą poczty elektronicznej. Dodatkowo, na wniosek tej osoby, potwierdzimy pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
  - 7) Odpowiedzi na reklamację udzielimy bezzwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
  - 8) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji i udzielić na nią odpowiedzi w terminie 30 dni, poinformujemy o przyczynie opóźnienia osobę, która złożyła reklamację. W takim przypadku odpowiedzi na reklamację udzielimy nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
  - 9) Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się z naszym stanowiskiem wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko UNIQA TU S.A., według właściwości określonej w OWU.
  - 10) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
  - 11) Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

- 12) Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA TU S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- 13) Podmiotom, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ppkt 1)–3), przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ppkt 4)–9) i 12), z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć skargi lub zażalenia i udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni, osobę, która je złożyła, poinformujemy w tym terminie o przyczynie opóźnienia. W takim przypadku odpowiedzi na skargę lub zażalenie udzielimy nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

## 2. Jak uregulowana jest właściwość sądów oraz prawo właściwe?

- 1) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia możesz wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Twojej, ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 2) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia możesz wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 3) W sprawach nieuregulowanych w OWU do umowy stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

## IX. Słownik pojęć

### Co rozumiemy pod poszczególnymi pojęciami?

- 1) **agent** – Viessmann Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (53-015), al. Karkonoska 65, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000183975, NIP 6920212005, działająca w imieniu i na rzecz UNIQA TU S.A.;
- 2) **awaria urządzenia** to nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy elementu lub zespołu urządzenia wskazanego w polisie, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie i uniemożliwiające jego używanie, wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania urządzenia w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
- 3) **centrum serwisowe** to podmiot, który działa w naszym imieniu w zakresie procesu likwidacji zgłoszonej przez Ciebie zgodnie z OWU szkody; do zakresu uprawnień centrum serwisowego należy:
  - a) weryfikacja przedmiotu ubezpieczenia i okresu ubezpieczenia – na podstawie danych dotyczących zakresu i okresu ubezpieczenia,
  - b) przyjmowanie zgłoszenia szkody,
  - c) naprawa uszkodzenia,
  - d) usunięcie awarii,
  - e) akceptowanie i rozliczanie napraw związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia;**UWAGA:** Numer do centrum serwisowego znajdziesz w polisie.
- 4) **dzień zdarzenia ubezpieczeniowego** to dzień wystąpienia szkody objętej ochroną ubezpieczeniową na mocy OWU:
  - a) dzień utraty urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,
  - b) dzień uszkodzenia urządzenia,
  - c) dzień wystąpienia awarii;

- 5) **kradzież z włamaniem** to zabór ubezpieczonego urządzenia z posesji lub zamkniętego pomieszczenia, z których usunięto siłą zabezpieczenia lub otwarto wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionych lub dopasowanych kluczy, w których posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku;
- 6) **miejsce ubezpieczenia** to teren, na którym zamontowane jest urządzenie, pod adresem na terytorium Polski, który został wskazany i potwierdzony przez Ciebie w umowie jako miejsce zainstalowania urządzenia;
- 7) **rabunek** to zabór ubezpieczonego urządzenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy wobec ubezpieczonego lub osób pozostających we wspólnym gospodarstwie z ubezpieczonym lub doprowadzenie ich do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 8) **serwisant** to pracownik centrum serwisowego lub firmy serwisowej współpracującej z centrum serwisowym, który jest uprawniony do montażu i uruchomienia urządzenia oraz do weryfikacji i likwidacji zgłoszonej szkody;
- 9) **szkoda** to awaria urządzenia lub uszkodzenie urządzenia, lub utrata urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku, mające miejsce w okresie ubezpieczenia, za które ponosimy odpowiedzialność zgodnie z zakresem ubezpieczenia;
- 10) **szkoda całkowita** to szkoda:
  - a) w wyniku której naprawa ubezpieczonego urządzenia jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, czyli w sytuacji, w której koszt naprawy urządzenia przewyższa wartość urządzenia;
  - b) skutkująca utratą ubezpieczonego urządzenia wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku;
  - c) w przypadku pompy ciepła to również szkoda, która następuje w wyniku drugiej, całkowitej wymiany danej jednostki wewnętrznej albo zewnętrznej, w ramach realizacji świadczenia ubezpieczeniowego;
- 11) **urządzenie** to następujące typy urządzeń marki Viessmann: pompa ciepła powietrzna, pompa ciepła gruntowa, centrala wentylacyjna lub kocioł gazowy, zakupione przez ubezpieczającego na mocy umowy za cenę brutto nie wyższą niż cena wskazana w tabeli nr 1, odpowiednia dla danego urządzenia, zamontowane i uruchomione w miejscu ubezpieczenia przez serwisanta.
- 12) **uszkodzenie urządzenia** to uszkodzenie w wyniku przepięcia prądu oraz wszelkie inne uszkodzenia mechaniczne (wynikłe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od ubezpieczonego) ubezpieczonego urządzenia.

## X. Postanowienia końcowe

- 1) W sprawach, których nie regulują OWU oraz umowa ubezpieczenia, stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 2) Integralną część OWU stanowi Formularz do OWU, tj. informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 3) OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z ... .. r.



## Dane kontaktowe

### Chcesz zgłosić szkodę

- zadzwoń pod numer telefonu 801 080 124
- elektronicznie:
  - wyślij zgłoszenie e-mailem na adres: [serwis@viessmann.pl](mailto:serwis@viessmann.pl)
  - poprzez formularz na stronie [moj.viessmann-serwis.pl](http://moj.viessmann-serwis.pl)
- napisz na adres:  
UNIQA TU S.A.  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa  
z dopiskiem: Zgłoszenie uszkodzenia urządzenia Viessmann

### Masz pytania dotyczące ubezpieczenia

- napisz na adres: [umowy.ubezpieczenia@uniqa.pl](mailto:umowy.ubezpieczenia@uniqa.pl)
- zadzwoń do nas: tel. +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)

### Chcesz złożyć dyspozycję wystąpienia z umowy ubezpieczenia

- prześlij nam pisemne oświadczenie o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia:
  - możesz napisać na adres:  
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa  
z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie
  - lub wysłać oświadczenie na adres:  
[ubezpieczenia.ba@uniqa.pl](mailto:ubezpieczenia.ba@uniqa.pl)
- możesz też złożyć oświadczenie, korzystając z formularza dostępnego na naszej stronie [uniqa.pl](http://uniqa.pl)

### Zgłoszenie reklamacji

- elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje)
- ustnie:
  - telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22
  - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie
- na piśmie:
  - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie
  - przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51
  - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.