



Warunki Grupowego Ubezpieczenia

PawAway

dla Klientów PawAway Sp. z o.o.

obowiązujące od 01.10.2025 r.

Kod: WU/09/1751489/2025/M

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§ 3, § 4, § 9 ust. 1-2 § 11 ust. 2 pkt. 4-6 WU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§ 5 ust. 1-9 § 7-8 §10 WU

Spis treści

§ 1 Postanowienia wstępne	4
§ 2 Słownik – co oznaczają pojęcia użyte w tych OWU	4
§ 4 Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową	6
§ 5 Świadczenia ubezpieczeniowe – opis przysługujących świadczeń	7
§ 6 Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacasz	8
§ 7 Okres ubezpieczenia i okres ochrony – jak długo trwa	8
§ 8 Suma ubezpieczenia i limity świadczeń – czym są i jak działają	9
§ 9 Co należy zrobić, aby otrzymać pomoc lub pieniądze z ubezpieczenia, jak i kiedy zgłosić szkodę	9
§ 10 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa	10
§ 11 Czynności podejmowane przez nas w razie powstania zdarzenia ubezpieczeniowego oraz realizacja świadczenia ubezpieczeniowego	13
§ 12 Reklamacje – jak je składać	15
§ 13 Regres ubezpieczeniowy w ubezpieczeniach majątkowych	16
§ 14 Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna	16

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Warunki Grupowego Ubezpieczenia PawAway dla Klientów PawAway Sp. z o.o. (zwane dalej: WU) regulują zasady udzielania przez nas ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Umowy Grupowego Ubezpieczenia PawAway dla Klientów PawAway Sp. z o.o. zawartej w dniu 01.10.2025 r. (zwana dalej: umową) pomiędzy nami, czyli Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A. (zwanym dalej: ubezpieczycielem), a PawAway Sp. z o.o. (zwanym dalej: ubezpieczającym).
2. Przystąpienie do umowy następuje za pośrednictwem środków porozumienia się na odległość – internetu, w tym z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy o prawach konsumenta.

§ 2 Słownik – co oznaczają pojęcia użyte w tych OWU

Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w tych WU:

1. **akt terroryzmu** – indywidualne lub grupowe działania przestępcze, które są organizowane z pobudek ekonomicznych, politycznych, ideologicznych lub religijnych, które terroryści kierują przeciwko ludności lub mieniu, aby wprowadzić chaos, zastraszyć ludność i dezorganizować życie publiczne;
2. **badania przedoperacyjne**
 - 1) badania niezbędnego do ustalenia rozpoznania prowadzącego do operacji, w tym wszystkie środki weterynaryjne, które wydają się być odpowiednie do postawienia diagnozy; obejmują one raport wstępny, badania kliniczne i badania specjalne (np. RTG, endoskopia, biopsja, badania laboratoryjne);
 - 2) znieczulenie ogólne i częściowe;
3. **Centrum Pomocy** - jednostka zajmująca się realizacją naszych praw i obowiązków z tytułu stosunków ubezpieczenia zawartych na podstawie niniejszych WU, a w tym realizacją świadczeń Tobie przysługujących na podstawie niniejszych WU;
4. **certyfikat** – dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych WU;
5. **działania wojenne** – objęcie terytorium kraju lub jego części działaniami zbrojnymi wynikającymi z konfliktu zbrojnego danego kraju z innymi państwami lub z wojny domowej;
6. **dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w przypadku:**
 - 1) nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia – dzień zajścia nieszczęśliwego wypadku określony w dokumentacji medycznej;
 - 2) wyrządzenia szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej przez Twoje zwierzę – dzień powstania szkody osobowej lub majątkowej;
7. **koszty leczenia weterynaryjnego** – koszty leczenia zwierzęcia, jakie są niezbędne w opinii lekarza weterynarii w celu ratowania zdrowia lub życia zwierzęcia, w związku z jego nieszczęśliwym wypadkiem. Obejmują:
 - 1) koszty pobytu w placówce weterynaryjnej,
 - 2) koszty operacji,
 - 3) koszty leków,
 - 4) badań, zabiegów ambulatoryjnych;
8. **lekarz weterynarii** – osoba, która uzyskała tytuł zawodowy lekarza weterynarii, która ukończyła jednolite studia magisterskie na kierunku weterynaria oraz ma nadane prawo do wykonywania zawodu lekarza weterynarii przez Okręgową Izbę Lekarsko-Weterynaryjną lub uzyskała prawo do wykonywania zawodu na podstawie obowiązujących przepisów;
9. **leki** - produkt leczniczy, to substancja lub mieszanina substancji przeznaczona do zastosowania u zwierząt:
 - 1) posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia stanów chorobowych występujących u zwierząt lub

- 2) podawana w celu postawienia diagnozy, przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne;
10. **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy, zagrażający zdrowiu lub życiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej;
11. **nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe i gwałtowne, nie związane z żadnym stanem chorobowym, które było bezpośrednią i wyłączną przyczyną powstałych obrażeń ciała lub śmierci psa (np. potrącenie przez pojazd, upadek z wysokości, połknięcie ciała obcego, pogryzienie przez inne zwierzę, urazy mechaniczne typu skaleczenia, złamania, skręcenia, oparzenia);
12. **operacja zwierzęcia** - konieczna z punktu widzenia weterynaryjnego interwencja chirurgiczna na ciele lub w ciele Twojego psa zgłoszonego do ubezpieczenia, w znieczuleniu ogólnym, częściowym lub sedacji w celu przywrócenia stanu zdrowia;
13. **osoba bliska** – Twój mąż lub żona, konkubent, dziecko, rodzeństwo, rodzic, dziadek lub babcia, teść lub teściowa, rodzice konkubiny lub konkubenta, wnuk lub wnuczka, zięć, synowa, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica;
14. **osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia, nie będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym ani osobą bliską, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej również petsitter/ opiekun psa
15. **petsitter/opiekun**- osoba świadcząca usługę opieki nad psem, zakupioną za pośrednictwem platformy internetowej i aplikacji mobilnej PawAway, która na Twoje zlecenie, podczas Twojej nieobecności, opiekuje się zwierzęciem, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej jest osobą trzecią.
16. **placówka weterynaryjna** - zakład leczniczy dla zwierząt, który jest placówką ochrony zdrowia i dobrostanu zwierząt utworzoną w celu świadczenia usług z zakresu medycyny weterynaryjnej, wyposażoną w środki majątkowe, a w szczególności w pomieszczenia, aparaturę i sprzęt dostosowane do zakresu świadczonych usług, może być utworzony i utrzymywany również w celu realizacji zadań dydaktycznych i badawczych w powiązaniu ze świadczeniem usług weterynaryjnych;
17. **przystąpienia do umowy** – potwierdzenie woli ubezpieczonego przystąpienia do umowy ubezpieczenia złożone przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość;
18. **sabotaż** – umyślne niewypełnienie albo wypełnianie umyślnie wadliwie swoich obowiązków w zamiarze wywołania dezorganizacji, strat i szkód; sabotaż ma na celu uniemożliwienie lub utrudnienie prawidłowego funkcjonowania zakładów albo urządzeń lub instytucji o poważnym znaczeniu dla działania państwa;
19. **szkoda majątkowa** - szkoda wyrządzona osobie trzeciej, polegająca na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia, spowodowana przez psa;
20. **szkoda osobowa** - szkoda wyrządzona osobie trzeciej, polegająca na spowodowaniu śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia spowodowana przez zwierzę;
21. **ubezpieczający (PawAway)** – PawAway Sp. z o.o. z siedzibą w Kąty Grodzkie 111L/6D 03-289 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001069724, NIP 5242990055, REGON: 526964104; podmiot udostępniający za pośrednictwem platformy internetowej i aplikacji mobilnej możliwość skorzystania z usług opieki nad psami w ramach, których zwierzę zostaje objęte ochroną ubezpieczeniową na zasadach niniejszych WU.
22. **ubezpieczony** – czyli Ty, osoba fizyczna, która posiada psa i zawiera za pośrednictwem PawAway umowę o świadczenie usługi opieki nad zwierzętami oferowanych przez ubezpieczającego wraz z objęciem psa ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych WU. Za ubezpieczonego w przypadku nieszczęśliwego wypadku uważa się również osoby bliskie i osoby które na Twoje zlecenie opiekują się psem (petsitter).

23. **ubezpieczyciel** – czyli my, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. gen. Władysława Sikorskiego 26 53-569 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895-10-07-276, posiadająca zezwolenie MF nr DU/2849/A/CG/94 z 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej; mamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych; nasza strona internetowa to www.tueuropa.pl;
24. **usługa opieki** – usługi opieki nad psem oferowane przez ubezpieczającego za pośrednictwem środków porozumienia się na odległość (za pośrednictwem platformy internetowej oraz aplikacji mobilnej);
25. **zabiegi pooperacyjne** - leczenie niezbędne w ocenie lekarza weterynarii w związku z przeprowadzoną operacją psa, mające na celu przywrócenie zdrowia ubezpieczonego psa lub poprawę jego stanu. W ramach kosztów zabiegów pooperacyjnych uwzględnia się również koszt leków i materiałów eksploatacyjnych niezbędnych w okresie do 15-tu dni od operacji;
26. **zdarzenie ubezpieczeniowe** - zdarzenie, którego wystąpienie w okresie naszej odpowiedzialności i wskutek przyczyn zaistniałych w tym okresie z zastrzeżeniem zapisów § 12 ust.1 pkt 1) -3) WU powoduje powstanie prawa do wystąpienia z roszczeniem do nas, które powstało z tytułu:
- 1) nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia;
 - 2) wyrządzenia przez Twojego psa szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej oraz osobie, która na Twoje zlecenie opiekuje się Twoim zwierzęciem;
27. **zwierzę** – Twój pies, które chowasz i które zostało zgłoszone przez ubezpieczającego do umowy ubezpieczenia;

§ 3 Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje ubezpieczenie

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest:
 - 1) życie i zdrowie Twojego zwierzęcia;
 - 2) odpowiedzialność cywilna za szkody wyrządzone przez zwierzę;
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - 1) Nieszczęśliwy wypadek;
 - 2) Wyrządzenie szkody osobowej lub majątkowej osobie trzeciej przez Twojego psa (odpowiedzialność cywilna);
3. Świadczenie w ramach ubezpieczenia nieszczęśliwego wypadku realizowane są poprzez:
 - 1) pokrycie kosztów leczenia weterynaryjnego związanych z obrażeniami ciała Twojego psa, wskazanych w § 5 do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w § 8 ust. 3, pkt. 1
 - 2) Udzielenie informacji za pośrednictwem infolinii informacyjnej dostępnej całodobowo, w zakresie pisanych w § 5 ust. 12, do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w § 8 ust. 3, pkt.3
4. Świadczenie w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej właściciela psa realizowana jest poprzez:
 - 1) pokrycie kosztów usunięcia szkody wyrządzonej przez Twojego psa osobie trzeciej w zakresie wskazanym w § 5 ust. 10, do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w § 8 ust. 3, pkt.2;
 - 2) Udzielenie informacji za pośrednictwem infolinii informacyjnej dostępnej całodobowo, w zakresie opisanych w § 5 ust 11, do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w § 8 ust. 3, pkt.1
5. Udzielamy naszej ochrony w związku ze zdarzeniami zaistniałymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 4 Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową

1. Ochroną ubezpieczeniową może być objęty pies, którego jesteś właścicielem i zawarłeś dla niego umowę o usługi opieki za pośrednictwem PawAway.

2. Podczas przystąpienia do umowy musisz podać poniższe dane zwierzęcia:
 - 1) datę urodzenia psa, jeżeli nie znasz dokładnego dnia podaj przynajmniej przybliżony miesiąc i rok urodzenia zwierzęcia - za dzień przyjmujemy pierwszy dzień wskazanego miesiąca; jeżeli nie znasz dnia i miesiąca podaj rok urodzenia zwierzęcia - za datę urodzenia przyjmujemy 1 czerwca wskazanego roku;
 - 2) rasę;
 - 3) płeć;
 - 4) imię;

§ 5 Świadczenia ubezpieczeniowe – opis przysługujących świadczeń

Koszty leczenia weterynaryjnego

1. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy koszty pobytu psa w placówce weterynaryjnej, które obejmują koszt opieki, wyżywienia i noclegu niezbędne z punktu widzenia prowadzonego leczenia w związku z obrażeniami ciała na skutek nieszczęśliwego wypadku. Długość pobytu w placówce weterynaryjnej nie może przekraczać okresu zaleconego przez lekarza weterynarii jako niezbędnego w związku z ratowaniem życia lub zdrowia zwierzęcia.
2. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy również koszty w związku z niezbędną **operacją** Twojego psa. Koszty leczenia w przypadku operacji zwierzęcia obejmują:
 - 1) badania przedoperacyjne;
 - 2) koszt operacji w tym leki i materiały eksploatacyjne niezbędne do przeprowadzenia operacji;
 - 3) zabiegi pooperacyjne do 15-tu dni po operacji.
3. Jeżeli z przyczyn weterynaryjnych konieczne jest przeprowadzenie kilku operacji w związku z tym samym nieszczęśliwym wypadkiem, operacje te, badania przedoperacyjne oraz zabiegi pooperacyjne do 15-go dnia po operacji, liczone są jako jedno ciągłe zdarzenie objęte ubezpieczeniem. Koniec naszej odpowiedzialności za dane zdarzenie przypada 15-go dnia po ostatniej operacji.
4. Metody badania i leczenia oraz leki przepisane przez lekarza weterynarii są niezbędne z medycznego punktu widzenia, właściwe, rozsądne i proporcjonalne do danych następstw nieszczęśliwego wypadku, zgodnie z aktualnym i powszechnie uznanym stanem wiedzy weterynaryjnej w Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Jeśli Twój pies umrze po rozpoczęciu znieczulenia lub operacji, operację uważa się za przeprowadzoną, nawet jeśli sam zabieg chirurgiczny jeszcze się nie rozpoczął.
6. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy **koszt zakupionych przez Ciebie leków**, które zalecił i wskazał w dokumentacji leczenia zwierzęcia lekarz weterynarii do wysokości limitu obowiązującego w ramach niniejszych WU.
7. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego, w przypadku, gdy Twój pies ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi, a nie będzie potrzebna operacja, pokrywamy **koszty badań, zabiegów ambulatoryjnych i koszty leków** niezbędnych w opinii lekarza weterynarii do ratowania zdrowia i życia Twojego psa.
8. Odpowiadamy za koszty leczenia weterynaryjnego powstałe maksymalnie do 12 miesięcy od daty zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2 pkt 3).
9. Koszty leczenia weterynaryjnego pokrywamy do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w procesie przystąpienia do umowy a następnie w certyfikacie potwierdzającym objęcie ochroną ubezpieczeniową.

Odpowiedzialność cywilna

10. W zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, w przypadku, gdy Twój pies zgłoszony do umowy ubezpieczenia wyrządzi szkodę osobową lub szkodę majątkową, zobowiązujemy się jako ubezpieczyciel do:

- 1) sprawdzenia zasadności roszczenia i oddalenia roszczeń niezasadnych;
 - 2) pokrycia uzasadnionych kosztów, niezbędnych do zapobieżenia przez ubezpieczonego zwiększeniu się rozmiarów szkody;
 - 3) pokrycia kosztów wynagrodzenia rzeczoznawców, biegłych powołanych za naszą zgodą w celu ustalenia okoliczności lub rozmiarów szkody;
 - 4) opłacenia kosztów wskazanego lub zaakceptowanego przez nas obrońcy, występującego w imieniu ubezpieczonego w toczącym się przeciwko niemu postępowaniu karnym, w wyniku, którego ubezpieczony może zostać pociągnięty do odpowiedzialności cywilnej;
 - 5) pokrycia kosztów sądowych związanych z ochroną ubezpieczonego przed roszczeniem osoby trzeciej;
 - 6) wypłaty należnych odszkodowań w imieniu ubezpieczonego; wypłata odszkodowania osobie poszkodowanej nastąpi wyłącznie po uprzednim potwierdzeniu przez nas zasadności roszczenia, zatwierdzonej ugody lub na podstawie prawomocnego wyroku sądu.
11. Wszystkie szkody, które wystąpiły w wyniku tego samego wypadku albo z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby poszkodowanych, uważamy za jeden wypadek i przyjmujemy, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.

Infolinia informacyjna

12. W związku z wystąpieniem zdarzenia ubezpieczeniowego udzielimy Tobie następujących informacji o:

- 1) danych teleadresowych placówki weterynaryjnej najbliższej Ciebie;
- 2) całodobowym pogotowiu weterynaryjnym;
- 3) danych teleadresowych aptek czynnych przez całą dobę;
- 4) obowiązkowych szczepieniach dla zwierząt;
- 5) schroniskach dla zwierząt;
- 6) nowoczesnych sposobach pielęgnacji i odżywiania szczeniąt i kociąt;
- 7) adresach sklepów zoologicznych;
- 8) adresach sklepów z artykułami i żywnością dla psów i kotów;
- 9) cmentarzach dla zwierząt.

§ 6 Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacasz

1. Do opłacenia składki ubezpieczeniowej (dalej: składka) zobowiązany jest ubezpieczający.
2. Składka ustalana jest na podstawie obowiązującej w dniu przystąpienia do umowy taryfy składek.
3. Wysokość składki zależna jest od długości trwania okresu naszej ochrony (okresu odpowiedzialności)
4. W przypadku, gdy ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego ubezpieczonego zakończyła się przed upływem okresu, na jaki została udzielona, zwrócimy ubezpieczającemu składkę za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Wysokość należnej do zwrotu składki wyliczymy proporcjonalnie do długości niewykorzystanego okresu ubezpieczenia, licząc od następnego dnia po wygaśnięciu stosunku ubezpieczenia.

§ 7 Okres ubezpieczenia i okres ochrony – jak długo trwa

1. Okres ubezpieczenia (odpowiedzialności), czyli okres naszej ochrony trwa zgodnie z Twoim wskazaniem w procesie przystąpienia do umowy, czyli w czasie, w którym Twój pies będzie miało wykupioną usługę opieki przez opiekuna, udostępnioną przez ubezpieczającego. Okres ubezpieczenia wskazujemy w certyfikacie.

2. W przypadku wcześniejszego zakończenia świadczenia usług opieki na zwierzęciem, istniejący okres ubezpieczenia (odpowiedzialności) kończy się z dniem zakończenia świadczenia usług opieki wskazanym ubezpieczycielowi przez ubezpieczającego.
3. Ubezpieczający w przypadku wystąpienia z umowy wskazanym w ust. 2 informuje o tym fakcie ubezpieczonego w drodze komunikacji e-mail.
4. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie wygasa:
 - 1) z upływem okresu odpowiedzialności z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 8;
 - 2) z dniem śmierci psa ;
 - 3) z dniem sprzedaży zwierzęcia lub jego zbycia na innej podstawie prawnej;
 - 4) z dniem zgłoszenia do nas przez Ciebie utraty zwierzęcia, innej niż w pkt 3;
 - 5) z dniem zakończenia usługi opieki nad psem, zgodnie z ust. 2;
 - 6) w zakresie danego świadczenia, z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia lub limitu dla danego świadczenia; w zależności, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

§ 8 Suma ubezpieczenia i limity świadczeń – czym są i jak działają

1. Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna (dla ubezpieczenia OC), to maksymalna kwota, jaką łącznie możemy wypłacić w ramach danego świadczenia.
2. Suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna (dla ubezpieczenia OC) i limity są stałe i nie zmieniają się podczas trwania ubezpieczenia, niezależnie od liczby ubezpieczonych, jednak za każdym razem, gdy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia lub zorganizujemy pomoc stopniowo się wyczerpują.
3. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, ubezpieczyciel wypłaci świadczenie ubezpieczeniowe do następujących sum ubezpieczenia i sum gwarancyjnych:
 - 1) Koszty leczenia weterynaryjnego- do kwoty 2.000 zł, w tym 1.000 zł na leki
 - 2) Odpowiedzialność cywilna właściciela psa - do kwoty 10.000 zł (suma gwarancyjna)
 - 3) Dostęp do infolinii 24/7 - bez limitu

§ 9 Co należy zrobić, aby otrzymać pomoc lub pieniądze z ubezpieczenia, jak i kiedy zgłosić szkodę

1. W celu skorzystania z przysługujących Ci świadczeń, spoczywają na Tobie następujące obowiązki:

Infolinia informacyjna

- 1) W celu uzyskania informacji możesz skontaktować się z Centrum Pomocy, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu: +48 71 727 02 24 i podając dane zgodnie z pkt. 2 a) - b).

Nieszczęśliwy wypadek oraz OC właściciela psa

- 2) W celu skorzystania z pozostałych świadczeń przewidzianych w niniejszych WU, Ty lub każda inna osoba działająca w Twoim imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową powiadomić Centrum Pomocy, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu: + 48 71 727 02 24 i podać pracownikowi Centrum Pomocy następujące dane:
 - a) imię, nazwisko, datę urodzenia właściciela zwierzęcia;
 - b) dane ubezpieczonego psa(imię, datę urodzenia, rasa,);
 - c) miejsce zdarzenia i telefon, pod którym zgłaszający będzie dostępny;
 - d) krótki opis zdarzenia;

- e) inne dane niezbędne do wykonania świadczenia, o które poprosi pracownik Centrum Pomocy.
- 2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego jesteś zobowiązany do:
 - 1) postępować zgodnie ze wskazówkami Centrum Pomocy;
 - 2) umożliwić Centrum Pomocy dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 3) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę;
 - 4) dołożyć wszelkiej staranności w celu zmniejszenia kosztów wynikających ze zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
- 3. Niezależnie od obowiązków określonych w ust. 2-3, w razie zajścia zdarzenia powodującego lub mogącego spowodować roszczenie wobec Ciebie lub innego ubezpieczonego, zobowiązani jesteście:
 - 1) sporządzić oświadczenie ustalające okoliczności szkody osobowej lub majątkowej;
 - 2) starać się o ustalenie świadków zdarzenia;
 - 3) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od zajścia zdarzenia, przekazać informację do Centrum Pomocy o zaistnieniu zdarzenia mogącego obciążyć Ciebie lub innego ubezpieczonego odpowiedzialnością cywilną, podając okoliczności i przyczyny szkody oraz załączając niezbędne dokumenty dotyczące okoliczności zdarzenia oraz własne oświadczenie o swojej odpowiedzialności za szkodę;
 - 4) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty otrzymania roszczenia odszkodowawczego od osoby trzeciej zawiadomić pisemnie Centrum Pomocy o tym fakcie;
 - 5) zawiadomić pisemnie Centrum Pomocy, jeśli przeciwko ubezpieczonemu wszczęto postępowanie karne, administracyjne lub inne, albo jeżeli osoba trzecia wystąpiła z roszczeniem na drogę sądową;
 - 6) przekazać do Centrum Pomocy, jeśli posiada, notatkę policyjną, orzeczenie prokuratury lub wyrok sądu w sprawie związanej ze zdarzeniem, z którego wynika jego odpowiedzialność.

§ 10 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

- 1. Wyłączenia ogólne:
 - 1) Nie odpowiadamy za realizację świadczeń, koszty i zdarzenia powstałe w związku z nagłym zachorowaniem psa
 - 2) Nie odpowiadamy także, jeśli dane zdarzenie powstanie bezpośrednio z powodu tego, że:
 - a) osoba, która ma pod opieką psa, wyrządzi szkodę umyślnie lub w skutek rażącego niedbalstwa (chyba że zapłata odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności);
 - b) nie będziesz przestrzegał (-a) zaleceń lekarza weterynarii lub poddasz zwierzę zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarza weterynarii lub uprawnionych do tego osób;
 - c) opiekun psa, będziecie usiłował popełnić lub popełni przestępstwo przy użyciu zwierzęcia;
 - d) pies zostanie porzucony lub pozostawiony bez opieki na ponad 24 godziny;
 - e) zwierzę uczestniczyło w nielegalnych walkach lub wyścigach oraz wszelkich innych aktywnościach, które niosą za sobą zwiększone ryzyko uszczerbku na jego zdrowiu
- 2. Ubezpieczenie nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne ani moralne (wyłączenie nie dotyczy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej).
 - 1) Nie odpowiadamy za szkody powstałe wskutek:
 - a) niezapewnienia właściwych warunków bytowych, o których mowa w Ustawie o ochronie zwierząt, w tym zaniedbań żywieniowych, wynikających z niewłaściwego żywienia lub niedokarmienia;
 - b) braku właściwej opieki i pielęgnacji;
 - c) okrutnego traktowania zwierzęcia w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie zwierząt przez Ciebie, Twoje osoby bliskie, osoby, które z Tobą mieszkają, innych opiekunów;

- d) przewożenia zwierzęcia niezgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - e) podania psu środków odurzających wpływających na świadomość i zachowanie psa, bez wcześniejszych wskazań medycznych lekarza weterynarii.
- 2) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w czasie, gdy pies znajdował się pod opieką petsittera, jeżeli w chwili zdarzenia osoba ta znajdowała się pod wpływem alkoholu w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, albo pod wpływem leków lub innych środków wyłączających świadomość – chyba że zostały one przyjęte w celach medycznych i zgodnie z zaleceniem lekarza.
 - 3) Nie ponosimy kosztów ponad sumę ubezpieczenia w zakresie kosztów leczenia weterynaryjnego oraz pozostałych sum i limitów określonych w § 8.
 - 4) Nie odpowiadamy za realizację świadczeń, koszty i zdarzenia powstałe poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz za zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe poza naszym okresem ochrony..
 - 5) Nie ponosimy odpowiedzialności , jeśli dane zdarzenie wystąpiło w wyniku eksplozji atomowej, napromieniowania radioaktywnego, działania trujących substancji chemicznych lub biologicznych (wyłączenie nie dotyczy przypadków zjedzenia przez psa trucizny bez związku ze skażeniem substancją chemiczną lub biologiczną), działań wojennych, rozruchów, zamieszek, stanu wojennego, aktów terroryzmu lub sabotażu, lub w związku z tymi zdarzeniami., działań wojennych, rozruchów, zamieszek, stanu wojennego, aktów terroryzmu lub sabotażu, lub w związku z tymi zdarzeniami.
3. Wyłączenia szczegółowe w zakresie kosztów leczenia weterynaryjnego
 - 1) Nasza odpowiedzialność nie obejmuje kosztów poniesionych w następstwie:
 - a) leczenia zaburzeń behawioralnych oraz chorób, które z nich wynikają;
 - b) odczulania, chyba, że są uzasadnione wynikami wcześniej wykonanych badań testów alergicznych oraz niezbędne w ocenie lekarza weterynarii do uzyskania poprawy stanu zdrowia lub wyzdrowienia psa;
 - c) opieki związanej z rozmnażaniem, ciążą, porodem, z wyjątkiem powikłań ciąży,
 - d) leczenia przeciw pchelnego oraz usuwania kleszczy – ale odpowiadamy za leczenie stanów chorobowych, które wywołało ugryzienie przez kleszcza;
 - e) badań kontrolnych i zabiegów medycznych nie wynikających z nieszczęśliwego wypadku, w tym nie odpowiadamy za koszty nadmiarowe, czyli koszty poniesione ponad te związane z metodami badania i leczenia oraz lekami przepisanyymi przez lekarza weterynarii niezbędnymi z medycznego punktu widzenia, właściwymi, rozsądnymi i proporcjonalnymi do danego obrazu klinicznego lub następstw nieszczęśliwego wypadku, zgodnie z aktualnym i powszechnie uznanym stanem wiedzy weterynaryjnej w Rzeczypospolitej Polskiej.
 - f) zabiegów stomatologicznych, kosmetycznych i higienicznych niewynikających z nieszczęśliwego wypadku;
 - g) rehabilitacji, zakupu protez;
 - h) zabiegów profilaktycznych, rutynowych lub dobrowolnych niezwiązanych z nieszczęśliwym wypadkiem;
 - i) niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na zwierzęciu, w tym wykonane przez osoby bez stosownych uprawnień;
 - j) eutanazji (uśpienia z konieczności);
 - k) leczenia powikłań powstałych wskutek niezastosowania się do zaleceń lekarza weterynarii;
 - l) transportu psa do i z placówki medycznej;
 - m) wizyt domowych lekarza weterynarii;
 - n) leczenia eksperymentalnego;

- o) radioterapii;
- p) zakupu witamin, suplementów i kosmetyków, nawet jeżeli zlecił je lekarz weterynarii;
- q) żywienia specjalistycznego za wyjątkiem tego uwzględnionego w ramach pobytu w placówce weterynaryjnej wskutek nieszczęśliwego wypadku;
- r) sterylizacji lub kastracji niezwiązanych z zaistniałym nieszczęśliwym wypadkiem;
- s) operacji plastycznych oraz przeszczepu narządów;
- t) prowadzonych zabiegów pooperacyjnych poniesionych po 15-tym dniu kalendarzowym od operacji psa;
- u) sekcji zwłok;
- v) przeprowadzenia kremacji lub pochówku;
- w) zakupu tablicy pamiątkowej dla miejsca pochówku i miejsca pochówku;
- x) szkód u zwierząt, którego właściciel prowadzi hodowlę.

4. Wyłączenia szczegółowe w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

- 1) W ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej nie odpowiadamy za:
 - a) roszczenia wykraczające ponad sumę gwarancyjną określoną w Umowie Grupowego Ubezpieczenia PawAway dla Klientów PawAway Sp. z o.o.;
 - b) szkody wyrządzone osobom bliskim, osobom objętym ubezpieczeniem
 - c) zniszczenia, uszkodzenia lub utraty gotówki, środków płatniczych, papierów wartościowych, biżuterii oraz wszelkiego rodzajów dokumentów, nośników danych, zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, dzieł sztuki i rękopisów;
 - d) roszczenia inne niż szkoda osobowa ani szkoda majątkowa w tym nie odpowiadamy za utracone korzyści w następstwie szkody;
 - e) roszczenia o charakterze karnym, w szczególności za straty moralne, zadośćuczynienie i o odszkodowanie z nawiązką;
 - f) roszczenia wynikające z przeniesienia choroby przez psa na inną osobę lub inne zwierzęta;
 - g) szkody wyrządzone podczas pobytu w hotelu dla zwierząt;
 - h) szkody powstałe we wszelkich pojazdach, gdy może on się poruszać zgodnie z wymogami przepisów prawa;
 - i) za roszczenia dotyczące pojazdu zastępczego w przypadku szkód w pojazdach;
 - j) nałożone grzywny, kary administracyjne lub sądowe, inne kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowania o charakterze karnym oraz podatki i należności publicznoprawne;
 - k) szkody w mieniu, które otrzymałeś od osób trzecich Ty, Twoje osoby bliskie zamieszkujące z Tobą lub inne osoby objęte ubezpieczeniem w komis lub w celu sprzedaży lub wykonania obróbki, naprawy, serwisu, przeglądu, czyszczenia, transportu lub innych o podobnym charakterze, bez względu czy otrzymują z tego tytułu wynagrodzenie;
 - l) za koszty wynikające z braku zgody ubezpieczonego na zawarcie ugody z poszkodowanym lub na zaspokojenie jego roszczeń;
 - m) szkody, które są objęte obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej;
 - n) szkody wyrządzone przez psy ras uznawanych za agresywne, na których posiadanie ubezpieczony nie ma zezwolenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wykazu ras psów uznanych za agresywne;
 - o) szkody rzeczowe wyrządzone przez psa z lękiem separacyjnym.

§ 11 Czynności podejmowane przez nas w razie powstania zdarzenia ubezpieczeniowego oraz realizacja świadczenia ubezpieczeniowego

1. Organizacja i pokrycie kosztów świadczeń

- 1) Po zgłoszeniu przez Ciebie lub osobę Ciebie reprezentującą, wystąpienia zdarzenia i potwierdzeniu naszej ochrony ubezpieczeniowej Centrum Pomocy organizuje wizytę u lekarza weterynarii w placówce weterynaryjnej oraz udzieli informacji w ramach infolinii weterynaryjnej.
- 2) Centrum Pomocy dokonuje wówczas pokrycia kosztów wykonanych przez placówkę weterynaryjną usług objętych ochroną zgodnie z przysługującym Ci zakresem świadczeń w ramach sum ubezpieczenia bez angażowania Twoich środków pieniężnych.
- 3) Jeżeli świadczenia wynikające z niniejszych WU nie zostały opłacone bezpośrednio przez Centrum Pomocy, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ty lub każda inna osoba działająca w Twoim imieniu nie był w stanie zgłosić do Centrum Pomocy zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego w momencie jego zajścia, lub Centrum Pomocy z obiektywnych względów nie przejęło bezgotówkowego pokrycia świadczeń, Centrum Pomocy dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty aktualnej sumy ubezpieczenia lub limitu wskazanego w §10.
- 4) W celu uzyskania refundacji kosztów, o których mowa w ust. 2 powinienes zgłosić się do Centrum Pomocy wysyłając zgłoszenie na adres wskazany w certyfikacie.

2. Wypłata świadczenia lub odszkodowania – w jaki sposób rozpatrujemy zgłoszenie i wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia

- 1) Wysokość świadczenia lub odszkodowania ustalamy na dzień zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową i wypłacane jest odpowiednio Tobie albo osobie poszkodowanej (w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody spowodowane przez psa).
- 2) Po otrzymaniu przez nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, poinformujemy o tym ubezpieczającego lub Ciebie, jeżeli nie jesteście osobami występującymi z tym zawiadomieniem oraz podejmiemy działania dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia oraz w zakresie odpowiedzialności cywilnej również w wyniku zawartej ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu. Dodatkowo w terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia informujemy zgłaszającego, jakich jeszcze potrzebujemy dokumentów. Robimy to pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę.
- 3) Odszkodowanie lub świadczenie wypłacamy w terminie 30 dni od daty, kiedy otrzymamy zgłoszenie o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
- 4) Gdyby wyjaśnienie w terminie wskazanym w ust. 3 okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości odszkodowania lub świadczenia okazało się niemożliwe, odszkodowanie lub świadczenie wypłacamy w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania lub świadczenia powinniśmy wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 3.
- 5) Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określone w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym na piśmie osobę zgłaszającą szkodę oraz Ciebie, jeżeli nie jesteś osobą występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub świadczenia.

- 6) Podanie przez Ciebie, osobę Ciebie reprezentującą lub innego ubezpieczonego nieprawdziwych danych dotyczących okoliczności lub skutków zdarzenia lub uchylenie się od udzielenia wyjaśnień może powodować utratę prawa do wypłaty świadczenia lub odszkodowania, jeśli miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub jeżeli służyło wyłudzeniu świadczenia lub odszkodowania.
 - 7) W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w granicach udzielonej ochrony ubezpieczeniowej dokonujemy oceny sytuacji faktycznej i prawnej oraz podejmujemy decyzję o uznaniu roszczenia i wypłacie odszkodowania albo prowadzeniu obrony ubezpieczonego przed nieuzasadnionym roszczeniem.
 - 8) W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej wypłacamy osobie uprawnionej należne odszkodowanie w granicach odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego.
 - 9) W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej pokrywamy w granicach sumy gwarancyjnej także:
 - a) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców, powołanych w uzgodnieniu z ubezpieczycielem, w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru szkody;
 - b) niezbędne koszty obrony sądowej w sporze prowadzonym na nasze polecenie lub za naszą zgodą, jeżeli w wyniku wypadku powodującego odpowiedzialność ubezpieczonego objętą ochroną ubezpieczeniową zostanie przeciwko niemu wdrożone postępowanie karne; pokrywamy koszty obrony, jeżeli zażądaliśmy powołania obrońcy lub wyraziliśmy zgodę na pokrycie tych kosztów;
 - c) niezbędne koszty działań podjętych przez ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszeniu jej rozmiarów, jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się bezskuteczne.
3. Dokumenty niezbędne do refundacji, wypłaty odszkodowania lub świadczenia
- 1) Zasadność i wysokość refundacji oraz wysokość odszkodowania lub świadczenia Centrum Pomocy ustali na podstawie przesłanych kopii:
 - 2) dla ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dokumentów potwierdzających
 - a) okoliczności szkody osobowej lub majątkowej w formie oświadczenia;
 - b) zeznania świadków zdarzenia;
 - c) notatka policyjna, orzeczenie prokuratury lub wyrok sądu w sprawie związanej ze zdarzeniem (jeśli zaistniały takie okoliczności);
 - d) dokumentacja fotograficzna zaistniałej szkody (jeśli jest);
 - e) Rachunki, faktury lub kosztorysy potwierdzające poniesione koszty. W przypadku ich braku, wskazanie szacowanej wartości szkody oraz informacji pozwalające na ustalenie wartości szkody (marka, model, oferty internetowe).
 - f) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców;
 - g) niezbędne koszty obrony sądowej;
 - h) niezbędne koszty działań podjętych przez ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszeniu jej rozmiarów;
 - 3) dla pozostałego zakresu ubezpieczenia:
 - a) dokumentacja lekarza weterynarii z przebiegu leczenia związana z nieszczęśliwym wypadkiem;
 - b) rachunków lub faktur za wykonane usługi wraz z wyszczególnieniem poszczególnych procedur weterynaryjnych oraz przepisane leki;
 - c) dokumentów stwierdzających okoliczności zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (np. informacja od policji lub prokuratury), z zastrzeżeniem, że występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

3. W związku z rozpatrywanym roszczeniem możemy zwrócić się do występującego z roszczeniem o inne niż wskazane w ust. 1 dokumenty, jeżeli są one niezbędne do przeprowadzenia przez nas postępowania dotyczącego ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia, jeżeli występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa polskiego.
4. W każdym czasie mamy prawo zażądać przedstawienia oryginałów dokumentów, o których mowa powyżej w ust. 1 i ust. 2.
5. W przypadku, gdy nie otrzymamy wszystkich niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia lub odszkodowania dokumentów, osoba występująca z roszczeniem o wypłatę świadczenia lub odszkodowania powinna udzielić nam informacji o miejscu i dacie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, nazwie i adresie organu lub instytucji, w której w/w dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować, z zastrzeżeniem §15 ust. 3.

§ 12 Reklamacje – jak je składać

1. Ubezpieczający, Ty, uprawniony i spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności i spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia macie prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Możecie je składać:
 - 1) elektronicznie – przez stronę: www.tueuropa.pl;
 - 2) telefonicznie – pod numerami: +48 71 36 92 887;
 - 3) osobiście – ustnie lub pisemnie na podstawie formularza zgłoszenia reklamacji, który udostępniamy na stronie internetowej www.tueuropa.pl, w naszej centrali lub każdej jednostce obsługującej klientów;
 - 4) listownie – na adres naszej centrali lub na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-91385-73074-AGGRW-22.
2. Nasze dane teleadresowe znajdują się na stronie www.tueuropa.pl. Na naszej stronie www.tueuropa.pl udostępniamy Zasady rozpatrywania reklamacji i skarg w Europa Ubezpieczenia oraz Formularz zgłoszenia reklamacji.
3. Jeśli nie uwzględnimy roszczenia Twojego, ubezpieczającego, uprawnionego lub spadkobiercy posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności i spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, w trybie rozpatrywania reklamacji lub nie wykonamy czynności, które wynikają z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, macie prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby:
 - 1) rozpatrzył sprawę lub
 - 2) przeprowadził tzw. pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Szczegóły i dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzania ww. postępowania znajdują się a stronie: <http://www.rf.gov.pl>.
4. Jeśli Ty, uprawniony lub spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności i spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia jesteście konsumentami, możecie też skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
5. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe, jednak najpóźniej w terminie do 30 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznajemy datę jej wysłania.
6. Jeśli – w szczególnie złożonych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację w terminie do 30 dni, poinformujemy zgłaszającego reklamację:
 - 1) jakie są przyczyny opóźnienia;
 - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę;
 - 3) jaki jest nowy spodziewany termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. Odpowiadamy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Elektronicznie odpowiadamy na reklamację tylko na wniosek osoby, która ją złożyła.
8. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13 Regres ubezpieczeniowy w ubezpieczeniach majątkowych

1. Z dniem, w którym poniesiemy koszty odszkodowania, świadczeń lub dokonamy ich refundacji, roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na nas do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Jesteś zobowiązany udzielić nam pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty i udzielić niezbędnych informacji.
3. Nie przechodzą na nas Twoje roszczenia do osób bliskich oraz za które ponosisz odpowiedzialność.
4. Jeżeli bez naszej zgody zrzekniesz się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczysz, możemy odmówić wypłaty świadczenia lub je zmniejszyć o kwotę na jaką zrzekłeś się roszczenia. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie świadczenia, możemy żądać od Ciebie zwrotu całości lub części wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego.

§ 14 Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna

1. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji obecności ubezpieczającego, ubezpieczonego (czyli Ciebie) lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia (w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej) na polskiej lub międzynarodowej liście osób, grup lub podmiotów objętych: embargami handlowymi, wszelkimi zakazami, ograniczeniami lub regulacjami sankcyjnymi dot. sankcji ekonomicznych lub finansowych, a także na listach osób podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne).
2. W przypadku zidentyfikowania, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, nie udzielimy Ci ochrony lub nie wypłacimy uprawnionemu z umowy odszkodowania lub świadczenia w przypadkach, w których ochrona lub wypłata świadczenia naraziłaby nas na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ, embarga handlowego, list sankcyjnych wprowadzonych na podstawie prawa polskiego lub list sankcyjnych prowadzonych w państwach, w których świadczymy ochronę ubezpieczeniową, Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeśli mają zastosowanie do przedmiotu umowy ubezpieczenia, a także zastosujemy szczególne środki ograniczające przewidziane prawem. Wszystkie przedstawione powyżej oświadczenia wiążą nas w takim zakresie, w jakim nie prowadzą do naruszenia ani sprzeczności z obowiązującymi nas przepisami prawa.
3. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie WU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego lub Twój; lub dla miejsca zamieszkania Twoich spadkobierców.
5. Powinieneś informować nas o każdej zmianie swoich danych podanych podczas przystąpienia do umowy ubezpieczenia. Aktualizacji możesz dokonać za pośrednictwem ubezpieczającego – na koncie klienta na stronie www.pawaway.com lub aplikacji.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych WU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
7. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Tobą i ubezpieczycielem jest język polski.