

Ogólne Warunki Ubezpieczenia telefonu komórkowego Abonentów Play

Bezpieczny Telefon – Pakiet Smart PRO

Informacja o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków
Ubezpieczenia telefonu komórkowego Abonentów Play
Bezpieczny Telefon – Pakiet Smart PRO

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 9, § 10 i § 16
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 11, § 13, § 17, § 18 ust. 3, § 19 ust. 3 i § 21 ust. 4

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. Postanowienia wstępne

Na podstawie niniejszych „Ogólnych Warunków Ubezpieczenia telefonu komórkowego Abonentów Play Bezpieczny Telefon – Pakiet Smart PRO”, harmonogramu, informacji o ochronie danych osobowych, wniosków i innych oświadczeń Abonentów zakład ubezpieczeń MetLife Europe Insurance d.a.c. zawiera z abonentami spółki P4 Sp. z o.o. umowy ubezpieczenia urządzeń zakupionych przez abonentów P4 Sp. z o.o. w związku z zawarciem lub przedłużeniem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

§ 2. Definicje

Terminy użyte w niniejszych OWU mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, również osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która jest stroną zawartej z Play jako operatorem telekomunikacyjnym Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach taryfy abonamentowej (postpaid);
- 2) **Administrator** – Telbridge Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Zagnańskiej 49, 25-528 Kielce, współpracujący z MetLife przy wykonywaniu Umowy Ubezpieczenia, w tym uprawniony do przyjęcia zgłoszenia Zdarzenia Ubezpieczeniowego i przeprowadzenia procesu likwidacji szkody;
- 3) **IMEI** – International Mobile Equipment Identity, tj. elektroniczny numer identyfikacyjny, który jest unikalnym numerem nadawanym Urzędzeniu;
- 4) **MetLife lub Towarzystwo** – spółka MetLife Europe Insurance d.a.c., zarejestrowana w Irlandii pod numerem 472350; z siedzibą przy 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia;
- 5) **Operator lub Play** – spółka P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, 02-671 Warszawa;
- 6) **Okres Rozliczeniowy** – miesięczny okres określony w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, za który Operator nalicza Abonentowi opłatę z tytułu korzystania ze świadczonych usług telekomunikacyjnych;
- 7) **Okres Ubezpieczenia** – czas trwania ochrony ubezpieczeniowej, udzielanej Ubezpieczającemu przez Towarzystwo na podstawie Umowy Ubezpieczenia;
- 8) **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia telefonu komórkowego Abonentów Play Bezpieczny Telefon – Pakiet Smart PRO;
- 9) **Pierwotna Cena Zakupu** – cena zakupu Urządzenia netto (bez podatku VAT), którą Play zaoferowałaby Abonentowi w dniu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, gdyby nie obowiązywała żadna promocja lub oferta specjalna;
- 10) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia z Abonentem i jej warunki;
- 11) **Przypadkowe Uszkodzenie Urządzenia** – uszkodzenie Urządzenia powstałe wskutek nagłego i przypadkowego, ale możliwego do zidentyfikowania zdarzenia, polegającego na działaniu nagłej siły zewnętrznej, powstałe w następstwie okoliczności, za które Ubezpieczający ani Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności, skutkujące przerwaniem lub zakłóceniem funkcji Urządzenia lub którejkolwiek jego części, wymagające naprawy w celu przywrócenia funkcjonalności Urządzenia;
- 12) **Sieć Sprzedaży Play** – sieć sprzedaży Urządzeń prowadzona przez Operatora, niezależnie od miejsca oraz formy sprzedaży;
- 13) **Składka Ubezpieczeniowa** – kwota, jaką jest zobowiązany zapłacić Ubezpieczający Towarzystwu zgodnie z Umową Ubezpieczenia za udzielaną mu ochronę ubezpieczeniową;
- 14) **Suma Ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Towarzystwa za wszystkie Zdarzenia Ubezpieczeniowe objęte ochroną ubezpieczeniową;
- 15) **Ubezpieczający** – Abonent, który skończył 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych, zawierający Umowę Ubezpieczenia zgodnie z niniejszymi OWU;
- 16) **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana przez Ubezpieczającego z Towarzystwem na podstawie niniejszych OWU;
- 17) **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych** – umowa zawarta między Abonentem a Operatorem dotycząca świadczenia na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych w ramach taryfy abonamentowej (postpaid);
- 18) **Urządzenie** – telefon komórkowy, w tym smartfon (wraz z oryginalną baterią i ładowarką, jednak bez karty SIM), posiadający numer IMEI lub numer seryjny, zakupiony w Sieci Sprzedaży Play w związku z zawarciem lub przedłużeniem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z potwierdzeniem w postaci dowodu zakupu wydanego przez Sieć Sprzedaży Play, którego szczegółowe dane potwierdzono w Polisie;
- 19) **Użytkownik** – osoba inna niż Ubezpieczający, która za zgodą i wiedzą Ubezpieczającego korzysta z Urządzenia;

- 20) **Wartość Telefonu** – wartość rynkowa Urządzenia w chwili zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
- 21) **Zdarzenie Ubezpieczeniowe** – Przypadkowe Uszkodzenie Urządzenia, które miało miejsce w Okresie Ubezpieczenia.

Rozdział II. Zawarcie i rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia oraz Okres Ubezpieczenia

§ 3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia jest zawierana przez Ubezpieczającego na jego własny rachunek.
2. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia następuje na podstawie wniosku Ubezpieczającego, w tym złożonego z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, i akceptacji tego wniosku przez Towarzystwo. Umowa Ubezpieczenia może również zostać zawarta na podstawie oferty złożonej Ubezpieczającemu przez Towarzystwo, w tym w trakcie rozmowy telefonicznej, i akceptacji tej oferty przez Ubezpieczającego.
3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia i jej warunki potwierdza Polisa, którą Towarzystwo doręcza Ubezpieczającemu.

§ 4. Czas trwania Umowy Ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia jest zawierana na czas określony, do końca Okresu Rozliczeniowego, bezpośrednio następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym została ona zawarta (pierwszy Okres Ubezpieczenia).
2. Umowa Ubezpieczenia przedłuża się automatycznie na kolejne Okresy Rozliczeniowe (kolejne Okresy Ubezpieczenia), na tych samych warunkach, chyba że:
 - 1) którakolwiek z jej stron poinformowała drugą o nieprzedłużaniu Umowy Ubezpieczenia z przynajmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Ubezpieczenia;
 - 2) Ubezpieczający nie opłacił Składki Ubezpieczeniowej za poprzedni Okres Ubezpieczenia.

§ 5. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od otrzymania Polisy poprzez przekazanie Towarzystwu ustnego lub pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia.
2. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Towarzystwo nie poinformowało Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
3. W razie odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia rozwiązuje się ona z dniem otrzymania przez Towarzystwo oświadczenia Ubezpieczającego.
4. Odstąpienie przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia Składki Ubezpieczeniowej za okres, w jakim Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

§ 6. Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia

Umowa Ubezpieczenia ulega rozwiązaniu:

- 1) z upływem okresu, na jaki została zawarta;
- 2) z dniem zmiany taryfy Ubezpieczającego wskazanej w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na taryfę przedpłaconą (prepaid) lub taryfę mieszaną (mix);
- 3) z dniem zawarcia aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wiążącego się z zakupem innego Urządzenia;
- 4) z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;
- 5) z chwilą spełnienia przez Towarzystwo drugiego świadczenia ubezpieczeniowego dotyczącego tego samego Urządzenia w każdym 12-miesięcznym okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej, chyba że Towarzystwo wyrazi zgodę na kontynuację ochrony ubezpieczeniowej, o czym informuje pisemnie Ubezpieczającego. Za to samo Urządzenie będą uważane również Urządzenia, które Ubezpieczający otrzymał w trybie określonym w § 16;
- 6) w przypadku braku przedłużenia Umowy Ubezpieczenia z przyczyn opisanych w § 4 ust. 2.

§ 7. Okres Ubezpieczenia

1. Ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego Urządzenia rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
2. W zależności od tego, które z poniższych zdarzeń nastąpi jako pierwsze, ochrona ubezpieczeniowa w odniesieniu do danego Urządzenia kończy się z chwilą odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami § 5, rozwiązania Umowy Ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami § 6, nieprzedłużenia Umowy Ubezpieczenia z przyczyn określonych w § 4 ust. 2, jak też z dniem:

- 1) przeniesienia na osobę inną niż Ubezpieczający własności Urządzenia lub prawa do numeru telefonicznego, którego dotyczy Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;
- 2) dokonania przez Ubezpieczającego lub jakąkolwiek osobę trzecią, inną niż autoryzowany serwis telefonów komórkowych wskazany przez Towarzystwo, jakichkolwiek istotnych zmian w Urządzeniu, w szczególności zmiany numeru IMEI.

Rozdział III. Przedmiot i zakres ubezpieczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności

§ 8. Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest Urządzenie wskazane w Polisie.
2. W przypadku wymiany Urządzenia na nowe zgodnie z § 16 wymienione Urządzenie zostanie automatycznie objęte ochroną ubezpieczeniową w miejsce dotychczasowego Urządzenia, jednak do wysokości nieprzekraczającej wartości wskazanych w § 13 ust. 1.
3. W sytuacjach wskazanych w ust. 2 powyżej Umowa Ubezpieczenia podlega odpowiedniej zmianie, o czym Ubezpieczający zostanie poinformowany poprzez przekazanie nowej Polisy lub aneksu do Polisy.

§ 9. Zakres ubezpieczenia

1. Zakres ubezpieczenia obejmuje Przypadkowe Uszkodzenie Urządzenia, które miało miejsce w Okresie Ubezpieczenia.
2. Ochrona ubezpieczeniową obejmuje naprawę Urządzenia lub jego wymianę na nowe Urządzenie na zasadach wskazanych w § 16.

§ 10. Zakres terytorialny

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są Zdarzenia Ubezpieczeniowe powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz na terenie całego świata, pod warunkiem, że Ubezpieczający bądź Użytkownik powróci na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ciągu 60 dni od wyjazdu.
2. Naprawa lub wymiana Urządzenia zostaną przeprowadzone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 11. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia Ubezpieczeniowe powstałe w wyniku umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności również za Zdarzenia Ubezpieczeniowe powstałe w wyniku umyślnego działania osób pozostających z Ubezpieczającym we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje Zdarzeń Ubezpieczeniowych:
 - 1) powstałych w wyniku działań wojennych (bez względu na to, czy wojna została wypowiedziana), działań zbrojnych innych państw, wojny domowej, aktów terroryzmu, rebelii, rozruchów, zamieszek społecznych, rewolucyjnego lub militarnego przejęcia władzy;
 - 2) powstałych w wyniku wykorzystywania Urządzenia do celów niezgodnych z prawem lub w celu umożliwienia lub ułatwienia prowadzenia takiej działalności;
 - 3) powstałych w wyniku zajęcia lub konfiskaty Urządzenia przez uprawniony organ;
 - 4) powstałych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli Ubezpieczający lub Użytkownik przebywali poza tym terytorium przez okres dłuższy niż 60 dni;
 - 5) polegających na uszkodzeniu dodatkowych zewnętrznych akcesoriów kompatybilnych z Urządzeniem, za wyjątkiem oryginalnych akcesoriów dostarczonych przez producenta z Urządzeniem (takich jak bateria czy ładowarka) uszkodzonych łącznie z Urządzeniem;
 - 6) kosztów lub opłat związanych z wymianą akcesoriów dodatkowych niedostarczonych przez producenta z Urządzeniem, które nie mogą być używane z Urządzeniem.
3. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również szkód:
 - 1) w zakresie kosztów wymiany karty SIM, jeśli została uszkodzona w wyniku Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
 - 2) powstałych wskutek braku możliwości korzystania z Urządzenia;
 - 3) powstałych bezpośrednio w wyniku działania zainstalowanego oprogramowania lub zapisanych danych w Urządzeniu, w tym wynikających z działania wirusa bądź instalacji oprogramowania bądź aplikacji, w tym kosztów poniesionych na ponowną instalację;
 - 4) polegających na zmniejszeniu się wartości rynkowej Urządzenia;
 - 5) polegających na utracie danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub na kartach pamięci;
 - 6) powstałych w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie, lub w których dokonano zmiany elektronicznego numeru identyfikacyjnego (IMEI). Wyłączenie to nie ma zastosowania, jeżeli zmiana

- numeru identyfikacyjnego (IMEI) nastąpiła na skutek naprawy w ramach gwarancji producenta, sprzedawcy lub w ramach rękojmi albo na skutek naprawy wykonanej w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia. W celu zachowania uprawnień z tytułu Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczający jest zobowiązany przestać do Administratora informację o nowym numerze IMEI wraz z dowodem wykonania naprawy;
- 7) spowodowanych rutynowym serwisem, kontrolą, konserwacją, demontażem lub czyszczeniem Urządzenia bądź jeżeli naprawy przeprowadziły osoby nieupoważnione do tego przez Administratora;
 - 8) o charakterze kosztów lub opłat związanych z wymianą samochodowego zestawu telefonicznego lub innych akcesoriów, niedostarczonych przez producenta z Urządzeniem, które z jakichkolwiek względów nie mogą być używane z Urządzeniem, w tym również z Urządzeniem otrzymanym w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia;
 - 9) kosztów dostarczenia uszkodzonego Urządzenia do serwisu naprawczego oraz kosztów odbioru Urządzenia naprawionego z serwisu realizującego naprawę w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia;
 - 10) kosztów powtórnej wysyłki Ubezpieczającemu nowego Urządzenia przyznanego w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia – w przypadku nieodebrania przesyłki podczas pierwszej próby dostarczenia przesyłką kurierską.
4. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również uszkodzenia Urządzenia:
- 1) powstałego wskutek użytkowania Urządzenia do celów sprzecznych z jego właściwościami określonymi w karcie produktu lub niezgodnych z instrukcją obsługi producenta;
 - 2) spowodowanego utlenianiem, rdzewieniem, warunkami atmosferycznymi bądź klimatycznymi lub postępującą stopniowo korozją wynikającą z normalnego użytkowania;
 - 3) polegającego na zwykłym zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się parametrów pracy Urządzenia;
 - 4) polegającego na uszkodzeniach Urządzenia niewynikających z działania przyczyn zewnętrznych, w szczególności wyłącza się awarie Urządzenia o charakterze wewnętrznym: elektrycznym lub elektronicznym;
 - 5) które dotyczą uszkodzenia Urządzenia wynikającego z wady materiału lub konstrukcji;
 - 6) polegającego na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia, o ile nie wpływają na funkcjonowanie Urządzenia.
5. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, o które Towarzystwo pytało przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, a które mimo tego, że były znane Ubezpieczającemu, nie zostały przez niego podane do wiadomości Towarzystwa.

Rozdział IV. Suma Ubezpieczenia, limity odpowiedzialności i Składka Ubezpieceniowa

§ 12. Suma Ubezpieczenia

1. Suma Ubezpieczenia jest równa Pierwotnej Cenie Zakupu. Suma Ubezpieczenia jest wskazana w Polisie.
2. Wysokość Sumy Ubezpieczenia może ulec zmianie w przypadku wymiany Urządzenia zgodnie z § 16.

§ 13. Limity odpowiedzialności

1. Maksymalny limit odpowiedzialności Towarzystwa w przypadku pojedynczego roszczenia z tytułu Zdarzenia Ubezpieceniowego w odniesieniu do danego Urządzenia ogranicza się do wartości nowego lub naprawionego Urządzenia o tej samej marce i modelu lub w przypadku, gdy nabycie takiego Urządzenia nie jest możliwe, do wartości Urządzenia o porównywalnych parametrach technicznych, nie wyższej jednak niż Suma Ubezpieczenia lub Wartość Telefonu.
2. Odpowiedzialność Towarzystwa ogranicza się do dwóch Zdarzeń Ubezpieceniowych w każdym 12-miesięcznym okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

§ 14. Wysokość Składki Ubezpieceniowej oraz terminy i sposób jej opłacania

1. Składki Ubezpieceniowe ustalone są przez Towarzystwo na podstawie wysokości Sumy Ubezpieczenia i długości Okresu Ubezpieczenia.
2. Wysokość Składki Ubezpieceniowej jest wskazana w Polisie i może ulec zmianie w przypadku wymiany Urządzenia zgodnie z § 16, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. Jeżeli pierwszy dzień pierwszego Okresu Ubezpieczenia przypada w innej dacie niż początek Okresu Rozliczeniowego obowiązującego w ramach Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, to Składka Ubezpieceniowa za pierwszy Okres Ubezpieczenia obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni udzielania przez Towarzystwo ochrony ubezpieczeniowej w pierwszym Okresie Ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający jest zobowiązany opłacać Składkę Ubezpieceniową w terminach wskazanych w rachunku telekomunikacyjnym Play.
5. Ubezpieczający jest zobowiązany opłacać Składkę Ubezpieceniową na rachunek bankowy wskazany w rachunku telekomunikacyjnym Play.

§ 15. Zwrot Składki Ubezpieczeniowej

1. Jeżeli ochrona ubezpieczeniowa ustaje przed upływem Okresu Ubezpieczenia, Towarzystwo zwróci Składkę Ubezpieczeniową za niewykorzystany Okres Ubezpieczenia.
2. Składkę Ubezpieczeniową podlegającą zwrotowi, o której mowa w ust. 1 powyżej, liczy się proporcjonalnie do liczby dni niewykorzystanego Okresu Ubezpieczenia.
3. Składka Ubezpieczeniowa za niewykorzystany Okres Ubezpieczenia zostanie zwrócona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od ustania ochrony ubezpieczeniowej, w sposób wskazany przez Ubezpieczającego.

Rozdział V. Świadczenia ubezpieczeniowe

§ 16. Zobowiązania Towarzystwa

1. W razie Przypadkowego Uszkodzenia Urządzenia Towarzystwo zobowiązuje się zapewnić naprawę Urządzenia albo jego wymianę na nowe Urządzenie, jeżeli naprawa jest niemożliwa ze względów technicznych lub nieopłacalna, tj. kiedy koszt naprawy Urządzenia jest wyższy niż Wartość Telefonu w chwili Przypadkowego Uszkodzenia Urządzenia.
2. Ocena możliwości technicznych naprawy Urządzenia, Wartości Telefonu i kosztów jego naprawy są przeprowadzane przez autoryzowany serwis naprawy telefonów wskazany przez Towarzystwo.
3. Naprawa Urządzenia jest przeprowadzana przez autoryzowany serwis naprawy telefonów wskazany przez Towarzystwo.
4. Wymiana Urządzenia jest dokonywana przez Towarzystwo. W razie wymiany Urządzenia na nowe Towarzystwo zobowiązuje się zastąpić Urządzenie nowym lub naprawionym Urządzeniem tej samej marki lub modelu jak Urządzenie, które było objęte ochroną ubezpieczeniową, z wyłączeniem koloru Urządzenia oraz z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do zastąpienia uszkodzonego Urządzenia nowym Urządzeniem innej marki lub innego modelu o zbliżonych parametrach użytkowych, o wartości netto nieprzekraczającej Pierwotnej Ceny Zakupu Urządzenia lub Wartości Telefonu.
6. Urządzenie przyznane w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia zostanie przesłane Ubezpieczającemu, a koszty przesyłki na terytorium Polski zostaną pokryte przez Towarzystwo, z zastrzeżeniem § 11 ust. 3 pkt 10.
7. Urządzenie przyznane w ramach świadczeń przysługujących z Umowy Ubezpieczenia nie może być zamienione na świadczenie pieniężne.

§ 17. Udział własny Ubezpieczającego

1. W razie Przypadkowego Uszkodzenia Urządzenia, jeżeli Towarzystwo zgodzi się naprawić lub zastąpić Urządzenie, obowiązuje udział własny Ubezpieczającego w kwocie wskazanej w Polisie.
2. Udział własny płatny jest przez Ubezpieczającego na rachunek bankowy wskazany przez Towarzystwo, po otrzymaniu informacji od Towarzystwa o wyrażeniu zgody na naprawę lub wymianę Urządzenia, przed zakończeniem tej naprawy lub przyznaniem przez Towarzystwo nowego Urządzenia.

§ 18. Obowiązki Ubezpieczającego

1. Ubezpieczający jest zobowiązany z należytą starannością unikać Zdarzeń Ubezpieczeniowych w odniesieniu do Urządzenia oraz korzystać z niego zgodnie z wymaganiami i zaleceniami producenta.
2. W razie zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczający zobowiązany jest użyć, w granicach prawa, wszelkich dostępnych mu środków w celu ratowania Urządzenia oraz zapobieżenia dalszym uszkodzeniom lub zmniejszenia ich rozmiarów.
3. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2 powyżej, Towarzystwo jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
4. Towarzystwo jest zobowiązane, w granicach Sumy Ubezpieczenia, zwrócić Ubezpieczającemu koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2 powyżej, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

§ 19. Zgłoszenie roszczenia

1. W razie zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego Ubezpieczający zobowiązany jest:
 - 1) nie później niż w terminie dwóch dni od odkrycia Zdarzenia Ubezpieczeniowego telefonicznie zawiadomić Administratora;

- 2) na żądanie Administratora przekazać mu formularz zgłoszenia szkody oraz kopię dokumentu potwierdzającego zakup ubezpieczonego Urządzenia (fakturę VAT lub Umowę o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych);
 - 3) dostarczyć Urządzenie na koszt Towarzystwa do autoryzowanego serwisu naprawy telefonów wskazanego przez Administratora; zabezpieczyć i zapakować Urządzenie w taki sposób, by podczas transportu nie uległo ono dalszym uszkodzeniom, a następnie przekazać je kurierowi, który na koszt Administratora dostarczy Urządzenie do autoryzowanego serwisu.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany współpracować z Towarzystwem oraz Administratorem w celu jak najpełniejszego wyjaśnienia okoliczności Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
 3. W razie naruszenia przez Ubezpieczającego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) powyżej, Towarzystwo może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków Zdarzenia Ubezpieczeniowego.

§ 20. Termin spełnienia świadczenia

1. Towarzystwo jest zobowiązane do spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, Towarzystwo spełni świadczenie w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
3. Jednakże bezsporną część świadczenia Towarzystwo spełni w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym.

§ 21. Regres ubezpieczeniowy

1. Z dniem zaspokojenia roszczenia Ubezpieczającego na Towarzystwo przechodzi przysługujące Ubezpieczającemu roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości spełnionego świadczenia.
2. Nie przechodzą na Towarzystwo roszczenia Ubezpieczającego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczający obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób trzecich odpowiedzialnych za szkodę.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczającego bez zgody Towarzystwa roszczeń, o których mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo może odmówić spełnienia świadczenia w całości lub w tej części, której Ubezpieczający się zrzekł, a w przypadku gdy świadczenie zostało już spełnione, zwrotowi podlega jego równowartość odpowiednio w całości lub tej części, której Ubezpieczający się zrzekł.

Rozdział VI. Postanowienia końcowe

§ 22. Reklamacje

1. Ubezpieczający może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym skargi i zażalenia, zwane dalej łącznie „reklamacjami”.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) ustnie – osobiście w siedzibie Administratora albo telefonicznie na numer Administratora: 791 100 310;
 - 2) w formie pisemnej – przesyłką pocztową na adres: MetLife, Skrytka pocztowa nr 25, 26-614 Radom.
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Ubezpieczającego zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji. Reklamacja powinna zawierać dane Ubezpieczającego oraz zgłaszane zastrzeżenia. Na wniosek Ubezpieczającego Administrator potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Ubezpieczającym.
4. Towarzystwo rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest również udzielana niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Towarzystwo poinformuje Ubezpieczającego, który złożył reklamację, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji w terminach wskazanych powyżej, uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Ubezpieczającego.
6. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Ubezpieczającego odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.

7. Niezależnie od powyższego Ubezpieczający może składać skargi i zażalenia na działalność Towarzystwa do uprawnionych organów, w tym Rzecznika ds. Usług Finansowych w Irlandii (adres: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia) lub Rzecznika Finansowego w Polsce (adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa) oraz miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów.
8. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (<https://rf.gov.pl/>).

§ 23. Korespondencja

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Towarzystwa powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym, chyba że w OWU wskazano inaczej.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany do poinformowania Administratora lub Towarzystwa o zmianie adresu do korespondencji, zważywszy, iż zaniechanie tego obowiązku może spowodować powstanie negatywnych konsekwencji przewidzianych przepisami prawa.

§ 24. Ochrona danych

MetLife jest administratorem w odniesieniu do wszelkich danych osobowych, przekazanych przez Ubezpieczającego, niezależnie od tego, czy nastąpiło to przy zawarciu Umowy, czy później, np. w przypadku roszczenia. Sposoby gromadzenia, udostępniania lub przetwarzania danych osobowych są wyjaśnione w polityce dotyczącej ochrony danych MetLife, która stanowi część Polisy. Oświadczenie o ochronie danych osobowych wyjaśnia również prawa Ubezpieczającego dotyczące jego danych osobowych. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych MetLife: DataProtectionIreland@MetLife.com.

§ 25. Cesja

Ubezpieczający nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy Ubezpieczenia bez uprzedniej pisemnej zgody Towarzystwa. Postanowienie zdania poprzedzającego ma zastosowanie również przy przenoszeniu wiarytelności, jakie powstały lub mogą powstać wskutek zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.

§ 26. Prawo właściwe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Kodeksu cywilnego i inne przepisy prawa polskiego.

§ 27. Sąd właściwy

1. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego lub jego spadkobiercy.
2. Spór między Ubezpieczającym a Towarzystwem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 28. Obowiązki OWU

Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 2 maja 2019 r. i obowiązują dla Umów Ubezpieczenia zawieranych od tej daty.



Dirk Ostijn
CEO MetLife Europe Insurance d.a.c.