

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

MÓJ PAKIET nr M15/CZ2019

Informacja dotycząca ubezpieczenia w ramach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia numer M15/CZ2019

Informacje w zakresie	Postanowienie
1. Przesłanek wypłaty świadczenia	§ 2
	§ 4
	§ 5
2. Ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	§ 2
	§ 5
	§ 8
	§ 9

§ 1. WSTĘP

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia zawartej pomiędzy CNP Santander Insurance Europe DAC z siedzibą w Dublinie (Irlandia) a Ubezpieczającym i stanowią integralną część tej Umowy Ubezpieczenia. Zakres ubezpieczenia określony jest w § 4 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

§ 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszych OWU określenia pisane dużą literą oznaczają:

- Agent** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, wykonujący czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela.
- Brelok** – oznakowanie Zwierzęcia, Kluczy udostępnione Ubezpieczonemu przez Ubezpieczyciela, za pośrednictwem Agenta, posiadające unikalny numer identyfikacyjny oraz instrukcję postępowania dla znalazcy.
- Centrum Informacji Prawnej** – podmiot działający na zlecenie Ubezpieczyciela, zawodowo zajmujący się świadczeniem usług pomocy prawnej, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
- Choroba przewlekła** – choroba będąca przyczyną jakiegokolwiek leczenia weterynaryjnego Zwierzęcia w okresie 12 miesięcy przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, wymagająca kontynuacji leczenia w trakcie Umowy Ubezpieczenia.
- Dokument** – ważny i aktualny dokument potwierdzający tożsamość Ubezpieczonego lub uprawnienia do prowadzenia pojazdów mechanicznych: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy.
- Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
- Klucze** – należące do Ubezpieczonego klucze oraz urządzenia elektroniczne służące do otwierania zamków, w tym klucze i karty samochodowe.
- Kradzież** – czyn zabroniony, określony w art. 278 Ustawy kodeks karny (zabór w celu przywłaszczenia cudzej rzeczy ruchomej).
- Lekarz weterynarii** – lekarz weterynarii, który prowadzi leczenie Zwierzęcia na skutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku.
- Miejsce zamieszkania** – miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego, wskazane podczas zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy, zagrażający życiu lub zdrowiu Zwierzęcia.
- Naklejka** – oznakowanie Kluczy/Dokumentów, udostępnione Ubezpieczonemu przez Ubezpieczyciela, za pośrednictwem Agenta, posiadające unikalny numer identyfikacyjny oraz instrukcję postępowania dla znalazcy.
- Nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe, nagłe i gwałtowne zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, które wystąpiło w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela i spowodowało fizyczne obrażenia u Zwierzęcia.
- OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „MÓJ PAKIET” nr M15/CZ2019.
- Placówka weterynaryjna** – gabinet weterynaryjny, przychodnia weterynaryjna, lecznica weterynaryjna, klinika weterynaryjna lub weterynaryjne laboratorium diagnostyczne, działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z Ustawą o zakładach leczniczych dla zwierząt.

16. **Pochówek** – pogrzebanie zwłok Zwierzęcia w wyznaczonym do tego miejscu w ciągu 7 dni od daty Zgonu Zwierzęcia.
17. **Reklamacja** – każde wystąpienie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia, kierowane do Ubezpieczyciela lub innych właściwych organów, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
18. **Uprawianie sportów ze Zwierzęciem** – uczestniczenie Zwierzęcia w psich zaprzęgach lub w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi (pustynia, góry powyżej 2 500 m n.p.m., busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe), a także uprawianie dyscyplin sportowych ze Zwierzęciem w ramach sekcji lub klubów sportowych polegające na uczestniczeniu w treningach, obozach, zawodach sportowych, również w celach zarobkowych.
19. **Suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela, określona odrębnie dla każdego Zdarzenia ubezpieczeniowego w § 5 ust. 1 OWU.
20. **Szczegółowa Umowa Ubezpieczenia (SUU)** – dokument ubezpieczenia obejmujący wniosek Ubezpieczającego o zawarcie Umowy Ubezpieczenia i potwierdzenie przez Ubezpieczyciela zawarcia Umowy Ubezpieczenia oraz objęcia ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczonego.
21. **Śmierć Zwierzęcia** – śmierć Zwierzęcia na skutek Nieszczęśliwego wypadku.
22. **Ubezpieczający (Ubezpieczony)** – Klient, który zawarł z Ubezpieczycielem Umowę Ubezpieczenia na swoją rzecz za pośrednictwem Agenta, zobowiązany do zapłaty składki.
23. **Ubezpieczeniowa** – ochrona ubezpieczeniowa udzielana Ubezpieczonemu na podstawie Umowy Ubezpieczenia.
24. **Ubezpieczyciel** – CNP Santander Insurance Europe DAC (zwane dalej CNPSIE) z siedzibą w 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, zarejestrowany w Irlandii przez Company Registration Office pod numerem 488062 gwarantujący ochronę ubezpieczeniową zgodnie z zakresem ubezpieczenia określonym w §4 niniejszych OWU. Ubezpieczyciel posiada zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej udzielone przez Central Bank of Ireland oraz notyfikował działalność ubezpieczeniową na terytorium Polski w Komisji Nadzoru Finansowego i podlega nadzorowi:
 - Central Bank of Ireland w Irlandii oraz
 - Komisji Nadzoru Finansowego w Polsce, w zakresie określonym we właściwych przepisach prawa.
25. **Uśpienie Zwierzęcia z konieczności** – uśpienie Zwierzęcia, będące następstwem Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku, w sytuacji, gdy Lekarz weterynarii stwierdził, że:
 - 1) Zgodnie z rozpoznaniem, Zwierzę było w stanie nieuleczalnym i istniało prawdopodobieństwo Zgonu Zwierzęcia w czasie 7 dni od daty rozpoznania,
 - 2) Konieczne było bezzwłoczne zakończenie cierpień Zwierzęcia, które zachorowało lub uległo Nieszczęśliwemu wypadkowi; w razie niemożności przybycia na miejsce wypadku Lekarza weterynarii, konieczność bezzwłocznego skrócenia cierpień Zwierzęcia stwierdzić może: członek Polskiego Związku Łowieckiego, inspektor organizacji społecznej, której statutowym celem działania jest ochrona zwierząt, funkcjonariusz Policji, straży ochrony kolei, straży gminnej, Straży Granicznej, pracownik Służby Leśnej lub Służby Parków Narodowych, strażnik Państwowej Straży Łowieckiej, strażnik łowiecki lub strażnik Państwowej Straży Rybackiej, tj. jedna z osób wymienionych w art. 33 ust. 3 Ustawy o ochronie zwierząt.
26. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, na którą składają się postanowienia niniejszych OWU, Szczegółowa Umowa Ubezpieczenia oraz wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy Ubezpieczającego oraz Ubezpieczyciela załączone do Umowy Ubezpieczenia i stanowiące jej integralną część.
27. **Utrata** – pozbawienie osoby uprawnionej posiadania Dokumentu/Kluczy.
28. **Wada wrodzona** – nieprawidłowość powstała w okresie zarodkowym, zdiagnozowana u Zwierzęcia przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia.
29. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenia objęte Ubezpieczeniem w ramach Umowy Ubezpieczenia, które zaszły w okresie Ubezpieczenia, określone w § 4 i § 5 OWU.
30. **Zwierzę (Pupil)** – pies lub kot Ubezpieczonego, objęty ochroną w ramach Umowy Ubezpieczenia.

§ 3. RODZAJ I PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Przedmiotem Ubezpieczenia jest interes majątkowy Ubezpieczonego (ubezpieczenia majątkowe).



§ 4. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Zakres Ubezpieczenia oferowany przez Ubezpieczyciela obejmuje następujące Zdarzenia ubezpieczeniowe, o ile miały miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:
 - 1) Nagłe zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek, Śmierć Zwierzęcia oraz zaginięcie Zwierzęcia,
 - 2) Utrata Dokumentów,
 - 3) Utrata Kluczy.
2. Ubezpieczający może zawrzeć Umowę Ubezpieczenia w ramach poniższych wariantów:
 - 1) Klucze,
 - 2) Dokumenty,
 - 3) Pupil,
 - 4) Pupil +.

Przy czym jedno Zwierzę może być objęte ochroną wyłącznie w ramach jednego z wariantów 3) lub 4), a w przypadku zakupu więcej niż jednego wariantu dla więcej niż jednego Zwierzęcia, wszystkie Zwierzęta powinny być objęte tym samym wariantem.



§ 5. OPIS ŚWIADCZEŃ I SUMY UBEZPIECZENIA

1. Poniższa tabela wskazuje poszczególne warianty ubezpieczeniowe oraz opisuje rodzaj i wysokość świadczeń ubezpieczeniowych dla poszczególnych Zdarzeń ubezpieczeniowych wraz z powiązanymi z nimi Sumami ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że świadczenia ubezpieczeniowe realizowane są wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

KLUCZE

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia/limity (na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe)
Utrata Kluczy	Interwencja ślusarza: organizacja i pokrycie kosztów dojazdu i robocizny w celu wymiany zamków, z pokryciem kosztów zamka tej samej klasy.	500 PLN
	Zwrot kosztów wyrobienia wtórników kluczy/kart samochodowych i wymiany zamków oraz stacyjki , wraz z kodowaniem urządzenia służącego do otwierania/uruchomiania samochodu (transpondera) i programowaniem pilota.	1.000 PLN
	Dostarczenie Ubezpieczonemu utraconych Kluczy , oznaczonych Brelokiem lub Naklejką, pod adres ustalony z Ubezpieczonym telefonicznie w trakcie realizacji świadczenia, w razie ich odnalezienia i przekazania przez znalazcę do Ubezpieczyciela.	brak limitu

DOKUMENTY

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia/limity (na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe)
Utrata Dokumentu	Zwrot kosztów wystawienia duplikatu lub nowego Dokumentu (w tym kosztów fotografii); świadczenie jest realizowane, jeżeli Dokument nie zostanie odnaleziony w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego do Ubezpieczyciela.	600 PLN
	<p>Alerty o próbie wyłudzenia kredytu/pożyczki (Alerty BIK): udostępnienie Ubezpieczonemu i pokrycie kosztów 12-miesięcznej usługi powiadomień przesyłanych przez Biuro Informacji Kredytowej, za pomocą wiadomości email lub SMS (pakietu alertów BIK), w celu ostrzeżenia Ubezpieczonego o ewentualnych próbach wyłudzenia kredytu/pożyczki za pomocą skradzionego dowodu osobistego.</p> <p>Ubezpieczyciel przekazuje Ubezpieczonemu, w sposób ustalony z Ubezpieczonym, indywidualny kod dostępu do pakietu alertów BIK, umożliwiając Ubezpieczonemu bezpłatną, samodzielną aktywację alertów BIK za pośrednictwem strony internetowej Biura Informacji Kredytowej: https://www.bik.pl.</p>	1 pakiet Alertów BIK w 12 miesięcznym okresie Ubezpieczenia
	<p>Pomoc w zabezpieczeniu się przed wyłudzeniem kredytu/pożyczki i pomoc w razie stwierdzenia wyłudzenia kredytu/pożyczki: dostęp do pomocy informacyjnej (pod nr telefonu określonym § 8 ust. 1 pkt 1 OWU) w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> dostępnych środków monitorowania przez Ubezpieczonego potencjalnych zagrożeń związanych z użyciem utraconego Dokumentu przez osobę nieuprawnioną; Ubezpieczyciel przekazuje Ubezpieczonemu dane teled adresowe do następujących usług: <ul style="list-style-type: none"> weryfikacja, czy przy wykorzystaniu danych osobowych został założony rachunek bankowy bez wiedzy i zgody posiadacza Dokumentu, uzyskiwanie raportów przygotowywanych przez instytucje prowadzące rejestry informacji gospodarczej i rejestry długów, w celu weryfikacji czy nie została zawarta umowa kredytu lub pożyczki bez wiedzy i zgody posiadacza Dokumentu; trybu postępowania w celu zastrzeżenia utraconego Dokumentu; Ubezpieczyciel przekazuje Ubezpieczonemu: <ul style="list-style-type: none"> dane teled adresowe do usługi zastrzegania Dokumentu (w tym dane teled adresowe wydawcy Dokumentu) i do usługi zastrzegania PESEL, dane teled adresowe urzędu uprawnionego do unieważnienia utraconego Dokumentu i do wydania nowego; 	brak limitu

DOKUMENTY CD

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia/limity (na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe)
	<ul style="list-style-type: none"> trybu postępowania w celu usunięcia skutków oszustwa i w celu zgłoszenia oszustwa poprzez wskazanie Ubezpieczonemu kontaktu z Policją i firmą pożyczkową; trybu postępowania w przypadku nakazu zapłaty z tytułu zobowiązania zawartego bez zgody i wiedzy posiadacza Dokumentu. 	
	<p>Asysta prawna w celu zabezpieczenia się przed wyłudzeniem kredytu/pożyczki:</p> <p>dostęp do pomocy prawnej udzielanej przez Centrum Informacji Prawnej (pod nr telefonu określonym § 8 ust. 1 pkt 1 OWU zlecenie jest przekazywane do Centrum Informacji Prawnej) w zakresie kroków, które należy podjąć w przypadku kradzieży dowodu osobistego, w celu zabezpieczenia się przed wyłudzeniem kredytu/pożyczki;</p> <ul style="list-style-type: none"> udzielanie, telefonicznie lub w formie elektronicznej, informacji na temat: <ul style="list-style-type: none"> danych teleadresowych sądów, kancelarii prawnych, jednostek prokuratury i policji, urzędów administracji publicznej, procedury i kosztów obrony swoich praw w postępowaniu sądowym, aktualnej lub archiwalnej treści aktów prawnych oraz wzorów pism stosowanych w ramach postępowania danego rodzaju, danych adwokatów lub radców prawnych mogących się podjąć reprezentacji interesów Ubezpieczonego, w przypadku zamiaru skierowania przez Ubezpieczonego sprawy na drogę postępowania sądowego. <p>Udzielenie informacji następuje w terminie do 2 dni roboczych po dniu otrzymania zapytania przez Centrum Informacji Prawnej, za pośrednictwem Ubezpieczyciela.</p>	12 konsultacji w 12-miesięcznym okresie Ubezpieczenia
	<p>Dostarczenie Ubezpieczonemu utraconego Dokumentu, oznaczonego Naklejką, pod adres ustalony z Ubezpieczonym telefonicznie w trakcie realizacji świadczenia, w razie jego odnalezienia i przekazania przez znalazcę do Ubezpieczyciela.</p>	brak limitu

PUPIL

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia/limity (na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe)
	<p>Organizacja i pokrycie kosztów wizyt weterynaryjnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> koszty wizyty u Lekarza weterynarii w Placówce weterynaryjnej, albo koszty wizyty Lekarza weterynarii w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (w tym koszty dojazdu oraz honorarium Lekarza weterynarii). 	10 świadczeń (wizyt)
Nieszczęśliwy wypadek	<p>Organizacja i pokrycie kosztów lub świadczenie w wysokości równej kosztom związanym z leczeniem w Placówce weterynaryjnej (refundacja):</p> <ul style="list-style-type: none"> koszty pobytu Zwierzęcia w Placówce weterynaryjnej, koszty podanych leków, koszty badań radiologicznych, ultrasonograficznych, laboratoryjnych, zabiegów ambulatoryjnych lub operacji (w tym zabiegów anestezyjologicznych), koszty leków zaordynowanych przez Lekarza weterynarii (refundacja). 	2 000 PLN
Śmierć Zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> zwrot kosztów Uśpienia Zwierzęcia z konieczności, zwrot kosztów Pochówku (w tym koszty kremacji). 	500 PLN
Zaginięcie Zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> transport Zwierzęcia, (którego obroza była oznaczona Brelokami) pod adres ustalony z Ubezpieczonym telefonicznie w trakcie realizacji świadczenia, w razie jego odnalezienia i przekazania przez znalazcę do Ubezpieczyciela. 	brak limitu

PUPIL+

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia/limity (na jedno Zdarzenie ubezpieczeniowe)
Nieszczęśliwy wypadek	Organizacja i pokrycie kosztów wizyt weterynaryjnych: <ul style="list-style-type: none"> koszty wizyty u Lekarza weterynarii w Placówce weterynaryjnej, albo koszty wizyty Lekarza weterynarii w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (w tym koszty dojazdu oraz honorarium Lekarza weterynarii). 	10 świadczeń (wizyt)
	Organizacja i pokrycie kosztów lub świadczenie w wysokości równej kosztom związanym z leczeniem w Placówce weterynaryjnej (refundacja): <ul style="list-style-type: none"> koszty pobytu Zwierzęcia w Placówce weterynaryjnej, koszty podanych leków, koszty badań radiologicznych, ultrasonograficznych, laboratoryjnych, zabiegów ambulatoryjnych lub operacji (w tym zabiegów anestezyjologicznych). 	2 000 PLN
Nagłe zachorowanie (maksymalnie 2 Zdarzenia ubezpieczeniowe w 12-miesięcznym okresie Ubezpieczenia)	Organizacja i pokrycie kosztów wizyt weterynaryjnych: <ul style="list-style-type: none"> wizyta u Lekarza weterynarii w Placówce weterynaryjnej, albo koszty wizyty Lekarza weterynarii w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego (w tym koszty dojazdu oraz honorarium Lekarza weterynarii). 	1 świadczenie (wizyta)
	Organizacja i pokrycie kosztów lub świadczenie w wysokości równej kosztom związanym z leczeniem w Placówce weterynaryjnej (refundacja): <ul style="list-style-type: none"> koszty pobytu Zwierzęcia w Placówce weterynaryjnej, koszty podanych leków, koszty badań radiologicznych, ultrasonograficznych, laboratoryjnych, zabiegów ambulatoryjnych lub operacji (w tym zabiegów anestezyjologicznych). 	500 PLN
Śmierć Zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> zwrot kosztów Uśpienia Zwierzęcia z konieczności, zwrot kosztów Pochówku (w tym koszty kremacji). 	500 PLN
Zaginięcie Zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> transport Zwierzęcia, (którego obroża była oznaczona Brelokiem) pod adres ustalony z Ubezpieczonym telefonicznie w trakcie realizacji świadczenia, w razie jego odnalezienia i przekazania przez znalazcę do Ubezpieczyciela. 	brak limitu



§ 6. ZAWARCIE UMOWY, OKRES UBEZPIECZENIA

- Ubezpieczeniem może zostać objęty każdy Klient, który w dniu zawarcia Umowy Ubezpieczenia ukończył 18 lat.
- Klient, który spełnia wymogi opisane w ust. 1, może zostać objęty Ubezpieczeniem, pod warunkiem zawarcia Umowy Ubezpieczenia i opłacenia składki zgodnie z § 7 OWU.
- Ubezpieczenie rozpoczyna się od późniejszego ze zdarzeń: od dnia następującego po dniu zawarcia Umowy Ubezpieczenia, od daty opłacenia składki. W przypadku nieopłacenia składki Ubezpieczenie nie rozpocznie się.
- Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta z dniem doręczenia Ubezpieczającemu jednego egzemplarza SUU podpisanego przez Agenta w imieniu Ubezpieczyciela, wraz z całą dokumentacją stanowiącą Umowę Ubezpieczenia.
- Jeżeli treść Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia zawiera postanowienia odbiegające od treści OWU, Ubezpieczyciel przy jej doręczeniu zwróci pisemnie uwagę na zachodzące różnice.
- W przypadku określonym w ust. 5 powyżej, jeżeli Ubezpieczający w terminie 7 dni od dnia doręczenia Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia nie zgłosi sprzeciwu na piśmie, Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta zgodnie z treścią Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia następnego dnia po upływie terminu wskazanego w niniejszym ustępie.
- Okres Ubezpieczenia jest równy kolejno następującym po sobie 12 miesiącom.



§ 7. SKŁADKA

- Składka płatna jest przez Ubezpieczającego w walucie polskiej jednorazowo z góry za cały okres Ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia.

2. Wysokość składki z tytułu Ubezpieczenia danego Ubezpieczonego jest określona w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia.
3. Wysokość składki jest ustalana po dokonaniu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, z uwzględnieniem wariantu Ubezpieczenia oraz opłat i kosztów zawarcia i obsługi Umowy Ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty składki w wysokości określonej w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia.



§ 8. ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA, WYPŁATA I REALIZACJA ŚWIADCZEŃ Z TYTUŁU ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. Zgłoszenia roszczenia o wypłatę lub realizację świadczenia można dokonać w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) telefonicznie pod numerem: **(0) 801 88 9979** podając:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego (imię i nazwisko Ubezpieczonego oraz PESEL lub nr SUU),
 - b) datę zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - c) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą;
 - 2) pocztą elektroniczną – przesyłając e-mail na adres: roszczenia@pl.cnpsantander.com;
 - 3) pisemnie – na adres:
 - a) CNP Santander Insurance Europe DAC,
 - 6 Piętro, ul. Domaniewska 34a, 02-672 Warszawa lub
 - 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irlandia,
 - b) Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław;
 - 4) osobiście – w jednej z placówek Agenta.
2. W celu ustalenia prawa osoby uprawnionej do otrzymania świadczenia, niezbędne jest przedłożenie Agentowi lub Ubezpieczycielowi dokumentów określonych poniżej, o ile osoba zgłaszająca roszczenie jest lub zgodnie z prawem może być w ich posiadaniu:
 - 1) dla wariantów Dokumenty i Klucze:
 - a) w przypadku Utraty Dokumentu, co do której zachodzi podejrzenie, iż nastąpiła w wyniku Kradzieży – niezwłocznie zgłosić zdarzenie do najbliższej jednostki Policji i uzyskać potwierdzenie zgłoszenia (raport policyjny);
 - b) w zakresie zwrotu kosztów wystawienia duplikatu lub nowego Dokumentu – kopię dowodu zapłaty (faktura, rachunek) za wystawienie nowego Dokumentu albo duplikatu oraz dokument wymieniony w lit. a, jeśli ma zastosowanie;
 - c) w zakresie Ochrony przed wyłudzeniem kredytu/pożyczki (Alerty BIK) – dokument wymieniony w lit. a, jeśli ma zastosowanie;
 - d) w przypadku Utraty Kluczy, co do której zachodzi podejrzenie, iż nastąpiła w wyniku Kradzieży – niezwłocznie zgłosić zdarzenie do najbliższej jednostki Policji i uzyskać potwierdzenie zgłoszenia (raport policyjny);
 - e) w zakresie Interwencji ślusarza – dokument wymieniony w lit. a, jeśli ma zastosowanie;
 - f) w zakresie Zwrotu kosztów wyrobienia wtórników kluczy/kart samochodowych i ewentualnej wymiany zamków oraz stacyjki – kopię dowodu zapłaty (faktura, rachunek) za wyrobienie wtórników kluczy/kart samochodowych i ewentualnej wymiany zamków oraz stacyjki oraz dokument wymieniony w lit. a, jeśli ma zastosowanie;
 - 2) dla wariantu Pupil:
 - a) w razie potrzeby skorzystania z drugiej lub kolejnej wizyty weterynaryjnej w związku z tym samym Nieszczęśliwym wypadkiem – kopię sporządzonej przez Lekarza weterynarii dokumentacji medycznej, potwierdzającej wystąpienie Nieszczęśliwego wypadku i obrażeń, jakich doznało Zwierzę oraz kopię skierowania/zalecenia kolejnej wizyty weterynaryjnej od Lekarza weterynarii;
 - b) w zakresie kosztów związanych z leczeniem w Placówce weterynaryjnej – kopię skierowania/zalecenia leczenia w Placówce weterynaryjnej od Lekarza weterynarii;
 - c) w zakresie kosztów leków zaordynowanych przez Lekarza weterynarii – kopię zalecenia przyjmowania leków od Lekarza weterynarii;
 - d) w zakresie zwrotu kosztów Uśpienia Zwierzęcia z konieczności – kopię opinii Lekarza weterynarii o konieczności uśpienia Zwierzęcia w związku z Nieszczęśliwym wypadkiem;
 - e) w zakresie zwrotu kosztów Pochówku – kopię dokumentacji potwierdzającej wystąpienie Nieszczęśliwego wypadku oraz, w przypadku Uśpienia Zwierzęcia z konieczności w związku z Nieszczęśliwym wypadkiem – dokument wymieniony w lit. d;
 - 3) dla wariantu Pupil +:
 - a) w zakresie kosztów związanych z leczeniem w Placówce weterynaryjnej – kopię skierowania/zalecenia leczenia w Placówce weterynaryjnej od Lekarza weterynarii;
 - b) w zakresie kosztów leków zaordynowanych przez Lekarza weterynarii – kopię zalecenia przyjmowania leków od Lekarza weterynarii;
 - c) w zakresie zwrotu kosztów Uśpienia Zwierzęcia z konieczności – kopię opinii Lekarza weterynarii o konieczności uśpienia Zwierzęcia w związku z Nagłym zachorowaniem lub Nieszczęśliwym wypadkiem;
 - d) w zakresie zwrotu kosztów Pochówku – kopię dokumentacji potwierdzającej wystąpienie Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku oraz, w przypadku Uśpienia Zwierzęcia z konieczności w związku z Nagłym zachorowaniem lub Nieszczęśliwym wypadkiem – dokument wymieniony w lit. c.
3. Wypłata świadczenia:
 - 1) Ubezpieczyciel jest zobowiązany spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 2) Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie zostanie spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel spełni w terminie określonym w pkt 1) powyżej.



§ 9. OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

Wyłączenia ogólne:

1. Niniejsze Ubezpieczenie nie obejmuje Zdarzeń ubezpieczeniowych powstałych na skutek:
 - 1) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego. W razie rażącego niedbalstwa realizacja świadczenia nie należy się, chyba, że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego, stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu;
 - 3) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
 - 4) zdarzeń, które wystąpiły przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia;
 - 5) strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia.
2. Ponadto, w zakresie wariantów Pupil i Pupil+, odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje zdarzeń powstałych w następstwie:
 - 1) nieprzestrzegania zaleceń Lekarza weterynarii, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 2) niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na Zwierzęciu, o ile miało to wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) podania Zwierzęciu alkoholu, środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezarekwirowanych przez Lekarza weterynarii, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia;
 - 4) Uprawiania sportów ze Zwierzęciem;
 - 5) przewożenia Zwierzęcia niezgodnie z obowiązującymi przepisami Ustawy o ochronie zwierząt;
 a także nie obejmuje kosztów:
 - 1) operacji plastycznych;
 - 2) leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
 - 3) zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
 - 4) zabiegów stomatologicznych;
 - 5) leczenia (w tym kosztów badań) niezwiązanego z Nieszczęśliwym wypadkiem;
 - 6) rehabilitacji (w tym fizykoterapii) oraz kosztów protez;
 - 7) szczepień ochronnych.
3. Dodatkowo, w zakresie wariantu Pupil +, odpowiedzialność Ubezpieczyciela, poza wyłączeniami odpowiedzialności wymienionymi w ust. 2, nie obejmuje zdarzeń powstałych w następstwie:
 - 1) chorób przekazywanych dziedzicznie, zdiagnozowanych u Zwierzęcia i stwierdzonych przez Lekarza weterynarii przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, o ile miały one wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 2) Wad wrodzonych, o ile miały one wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) Chorób przewlekłych, o ile miały one wpływ na zaistnienie Zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Dodatkowo, w zakresie wariantów Klucze i Dokumenty, odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje zdarzeń powstałych w następstwie:
 - 1) konfiskaty lub zarekwirowania Dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze;
 - 2) udostępnienia przez Ubezpieczonego osobom trzecim danych osobowych Ubezpieczonego zawartych w Dokumentacie, dotyczy również wyłudzenia tych danych.
5. Ponadto w zakresie wariantów Klucze i Dokumenty, odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje pokrycia kosztów usług prawnych, w tym kosztów zastępstwa procesowego, a także nie obejmuje pokrycia kosztów holowania oraz awaryjnego otwarcia samochodu.



§ 10. ODSTĄPIENIE LUB REZYGNACJA Z (WYPOWIEDZENIE) UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w ciągu 30 dni od daty jej zawarcia.
2. Ubezpieczający ma prawo do rezygnacji (wypowiedzenia) z Umowy Ubezpieczenia w każdym czasie.
3. Oświadczenie o odstąpieniu lub rezygnacji z (wypowiedzeniu) Umowy Ubezpieczenia może zostać złożone w formie pisemnego wniosku doręczonego Agentowi lub bezpośrednio Ubezpieczycielowi.
Oświadczenia, o których mowa powyżej, powinny zawierać: imię i nazwisko Ubezpieczającego, numer PESEL lub numer Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia.
4. W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu lub osobie przez niego upoważnionej przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Zwrot zostanie dokonany niezwłocznie nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania od Ubezpieczającego oświadczenia woli w przedmiocie odstąpienia lub rezygnacji z (wypowiedzenia) Umowy Ubezpieczenia.
5. Zwrot składki nie przysługuje, jeżeli w okresie trwania Ubezpieczenia spełnienie świadczenia spowodowało wyczerpanie Sumy ubezpieczenia.

§ 11. WYGASNIĘCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie w stosunku do każdego Ubezpieczonego wygasa z chwilą wystąpienia jednego (najwcześniejszego) ze wskazanych zdarzeń:

- 1) upływu okresu, za który została opłacona składka;

- 2) śmierci Ubezpieczonego;
- 3) odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia przez Ubezpieczającego;
- 4) złożenia przez Ubezpieczającego oświadczenia o rezygnacji z (wypowiedzeniu) Umowy Ubezpieczenia.



§ 12. REKLAMACJE

1. Ubezpieczający (Ubezpieczony) lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia może złożyć Reklamację:
 - 1) pisemnie – na adres:
 - CNP Santander Insurance Europe DAC,
 - 6 Piętro, ul. Domaniewska 34a, 02-672 Warszawa lub
 - 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irlandia,
 - 2) pocztą elektroniczną – przesyłając e-mail na adres: reklamacje@pl.cnpsantander.com,
 - 3) telefonicznie pod numerem: (0) 801 88 99 79.
2. Osobą właściwą do rozpatrywania reklamacji z ramienia Ubezpieczyciela jest dyrektor operacyjny.
3. Każda Reklamacja złożona zgodnie z ust. 1 rozpatrywana będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3, odpowiedź będzie przesłana nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania Reklamacji. W takim przypadku Ubezpieczyciel poinformuje niezwłocznie składającego Reklamację, wskazując i wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które dodatkowo muszą zostać ustalone, oraz przewidywany czas udzielenia odpowiedzi.
5. O ile składający Reklamację nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona przez Ubezpieczyciela w formie pisemnej, niezależnie od sposobu zgłoszenia Reklamacji.
6. Jeżeli osoba fizyczna, która wystąpiła z Reklamacją, wyczerpała wszystkie możliwości rozstrzygnięcia kwestii będącej przedmiotem sporu na drodze dialogu z Ubezpieczycielem, wówczas taka osoba fizyczna ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub z powództwem do sądu powszechnego.
7. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia będący Klientem może również zwrócić się o udzielenie pomocy do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
8. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest:
 - Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona [www: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny)),
 - Rzecznik Finansowy (strona [www: www.rf.gov.pl/](http://www.rf.gov.pl/)).

§ 13. POSTANOWIENIA KOLIZYJNE

Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa w przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszych OWU, a postanowieniami Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia, rozstrzygają postanowienia Szczegółowej Umowy Ubezpieczenia.

§ 14. DORĘCZENIA

1. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego związane z Umową Ubezpieczenia powinny być przekazane do Ubezpieczyciela pisemnie lub w innej formie zaakceptowanej przez strony i wskazanej w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia.
2. Korespondencja wysyłana przez Ubezpieczyciela do Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego będzie przekazywana pisemnie pod ostatnio wskazany adres Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, lub w innej formie zaakceptowanej przez strony i wskazanej w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia.



§ 15. PRAWO WŁAŚCIWE, WŁAŚCIWOŚĆ SĄDÓW

1. Do Umów Ubezpieczenia zawieranych na podstawie niniejszych OWU stosuje się prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU stosuje się odpowiednie przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego i Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
2. Wszelka korespondencja pomiędzy stronami Umowy Ubezpieczenia powinna być prowadzona w języku polskim.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.

§ 16. AKTUALIZACJA INFORMACJI

Ubezpieczający i Ubezpieczyciel są zobowiązani do niezwłocznego informowania siebie nawzajem o zmianach swoich danych, w zakresie:

- 1) danych kontaktowych (w szczególności adres korespondencyjny, numer telefonu) oraz
- 2) danych identyfikacyjnych (w szczególności imię i nazwisko, numer PESEL).

Informacje o zmianach powinny być przekazane pisemnie lub w innej formie zaakceptowanej przez strony i wskazanej w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia.

§ 17. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Ubezpieczyciela jest ogłaszane przez Ubezpieczyciela na stronie internetowej Ubezpieczyciela, o ile jest to wymagane przez przepisy prawa.

Dublin, 17 czerwca 2019