

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

Rodzaj informacji	Zapisy SWU, w których znajdziesz te informacje
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	część I część II pkt 2 część VII pkt 1 część X
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	część II pkt 3 ppkt 2) część IV pkt 2 i pkt 3 część VI pkt 3 część VII pkt 1 ppkt 1), 3) i 6) część VIII ppkt 4)



Autorem rysunków jest Bartosz Minkiewicz.

Szczególne warunki ubezpieczenia dla klientów Viessmann Sp. z o.o. (dalej: SWU) stosuje się do umowy grupowego ubezpieczenia nr UBM/03/2022/BA zawartej pomiędzy Viessmann Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu a UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie.

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

- SWU,
- dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

## SPIS TREŚCI

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

## Co oznaczają te pojęcia?



### Ty

Jesteś osobą, która może zostać ubezpieczonym – osobą fizyczną, która ukończyła 18 lat, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która podpisała z Viessmann Sp. z o.o. umowę, mieszka na stałe lub ma siedzibę w Polsce i może zostać objęta ochroną ubezpieczeniową na podstawie SWU.



### My

UNIQA Towarzystwo  
Ubezpieczeń S.A.



### Ubezpieczający

Viessmann Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu,  
która zawarła z nami umowę ubezpieczenia.



### Umowa ubezpieczenia

To umowa grupowego ubezpieczenia nr UBM/03/2022/BA zawarta pomiędzy nami a ubezpieczającym, na podstawie której świadczymy ochronę zgłoszonym do ubezpieczenia klientom spółki Viessmann.



### Umowa

To umowa sprzedaży pompy ciepła wraz z jej montażem, którą zawarłeś z Viessmann Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.

## I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### 1. Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest pompa ciepła, o której mowa w części X (Słownik pojęć).

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

- 1) Zakres ubezpieczenia obejmuje następujące zdarzenia:
  - a) uszkodzenie pompy ciepła,
  - b) utratę pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,
  - c) awarię pompy ciepła.
- 2) Dzień zdarzenia ubezpieczeniowego musi mieć miejsce w okresie, w którym świadczymy Ci ochronę ubezpieczeniową.
- 3) Suma ubezpieczenia z tytułu każdego z ryzyk wskazanych w ppkt 1) podana jest w umowie – maksymalnie może wynieść 45 000 zł. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- 4) W przypadku uszkodzenia oraz awarii pompy ciepła zorganizujemy naprawę i zakup części niezbędnej do naprawy oraz pokryjemy ich koszt do wysokości sumy ubezpieczenia; natomiast w przypadku szkody całkowitej zorganizujemy i pokryjemy koszt zakupu pompy ciepła o parametrach takich, jakie miała pompa ciepła zgłoszona do ubezpieczenia lub o parametrach zbliżonych, za cenę do wysokości sumy ubezpieczenia. W przypadku gdy wyrazisz wolę zakupu pompy o lepszych parametrach, koszt przewyższający kwotę odszkodowania pokryjesz z własnych środków.

**UWAGA:** W przypadku wystąpienia szkody całkowitej zakres ubezpieczenia nie pokrywa kosztów utylizacji zdemontowanej pompy ciepła i montażu nowej pompy ciepła.

- 5) Suma ubezpieczenia dotycząca każdego z ryzyk wymienionych w ppkt 1) nie ulega zmniejszeniu (nie konsumuje się) o kwotę zrealizowanego świadczenia; z zastrzeżeniem że w przypadku wystąpienia szkody całkowitej, w wyniku której konieczna jest wymiana pompy ciepła na nową, realizacja świadczenia kończy naszą odpowiedzialność z tytułu ubezpieczenia pompy ciepła.

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

## II. Ochrona ubezpieczeniowa – przystąpienie do umowy ubezpieczenia i czas trwania ochrony

### 1. W jaki sposób następuje zgłoszenie Cię do ubezpieczenia?

- 1) Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia grupowego, w ramach której zgłasza pompy ciepła do objęcia ochroną ubezpieczeniową w zakresie wskazanym w SWU, z zastrzeżeniem spełnienia przez Ciebie warunków wskazanych w umowie.
- 2) Potwierdzenie objęcia ochroną otrzymasz od ubezpieczającego. Zostanie ono wysłane w terminie 7 dni na adres e-mail, który podasz ubezpieczającemu.

## 2. Jak długo będziesz chroniony?

- 1) Ochrona ubezpieczeniowa rozpocznie się:
  - a) w zakresie ubezpieczenia ryzyka uszkodzenia pompy ciepła oraz utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku – w dniu uruchomienia pompy ciepła; dzień uruchomienia pompy wskazany jest w certyfikacie gwarancji jakości, który jest doręczany przez ubezpieczającego,
  - b) w zakresie ubezpieczenia ryzyka awarii – następnego dnia po upływie okresu 5 lat, licząc od daty uruchomienia pompy ciepła wskazanej w certyfikacie gwarancji jakości doręczonym przez ubezpieczającego zgodnie z zawartą umową.

Jeśli w okresie pierwszych 5 lat świadczenia ochrony ubezpieczeniowej gwarancja jakości na pompę ciepła ulegnie przedłużeniu, nie będzie to miało wpływu na zakres ani na okres ochrony ubezpieczeniowej. Jeżeli zwrócisz się do nas z roszczeniem o realizację świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zaistnieniem awarii sprzętu w okresie wskazanym w pkt 2 ppkt 2) lit. b), zostanie ono zrealizowane w sposób opisany w SWU.

- 2) Długość okresu ubezpieczenia wynosi:
  - a) 8 lat w zakresie ubezpieczenia ryzyka uszkodzenia pompy ciepła oraz utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,
  - b) 3 lata w zakresie ubezpieczenia ryzyka awarii pompy ciepła.

## 3. Jakie mogą być skutki podania nieprawdziwych informacji?

- 1) Zarówno Ty, jak i ubezpieczający powinniście nam podać wszystkie znane Wam okoliczności, o które pytamy w formularzach lub innych pismach odpowiednio przed zawarciem umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego lub przed objęciem Cię ochroną ubezpieczeniową.
- 2) Jeśli Ty lub ubezpieczający nie podaliście nam wszystkich znanych sobie okoliczności (tzn. podaliście nam nieprawdziwe informacje lub zatailiście informacje), o które pytaliliśmy w sposób opisany w ppkt 1), nie ponosimy odpowiedzialności za skutki tych okoliczności niepodanych do naszej wiadomości z naruszeniem obowiązku opisanego w ppkt 1). Jeśli nie podaliście nam wszystkich wyżej wymienionych znanych sobie okoliczności z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmiemy, że szkoda i jej następstwa są skutkiem właśnie tych okoliczności. Możemy odmówić wypłaty odszkodowania w okresie pierwszych trzech lat od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, jeśli te okoliczności miały wpływ na szkodę.
- 3) Jeśli pomimo braku odpowiedzi na zadane pytania obejmujemy Cię ochroną ubezpieczeniową, oznacza to, że pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.

## III. Składka

### 1. Gdzie jest określona wysokość składki?

Wysokość składki określona jest w umowie ubezpieczenia.

### 2. Kto opłaca składkę?

- 1) Składkę płaci wyłącznie ubezpieczający.
- 2) Ubezpieczający płaci składkę za wszystkich ubezpieczonych w terminach uzgodnionych z nami, przelewem na wskazany przez nas rachunek bankowy.

## IV. Nasza odpowiedzialność

### 1. Kiedy rozpoczyna się nasza odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność rozpoczyna się w dniu, który nazwaliliśmy datą rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

### 2. Kiedy kończy się nasza odpowiedzialność?

- 1) Nasza odpowiedzialność w stosunku do wszystkich ubezpieczonych wygasa:
  - a) z końcem okresu, za który została opłacona składka,

b) z dniem, w którym ubezpieczający odstąpił od umowy.

- 2) Nasza odpowiedzialność w stosunku do danego ubezpieczonego wygasa:
  - a) z dniem, w którym dany ubezpieczony złożył nam oświadczenie o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia,
  - b) z dniem, w którym zakończył się okres ubezpieczenia,
  - c) z dniem wystąpienia szkody całkowitej,
  - d) z dniem utraty pompy ciepła (tj. zarówno jednostki wewnętrznej, jak i zewnętrznej) z innej przyczyny niż szkoda całkowita; wymiana wyłącznie jednej jednostki pompy ciepła (wewnętrznej albo zewnętrznej) na skutek wykonania świadczenia w ramach udzielonej przez sprzedawcę gwarancji jakości nie wpływa na zakres ani na okres udzielonej ochrony ubezpieczeniowej,
  - e) wskutek nieopłacenia przez ubezpieczającego składki – z ostatnim dniem dodatkowego 7-dniowego terminu na zapłatę składki wskazanym przez nas w wezwaniu do zapłaty,
  - f) z dniem złożenia przez ubezpieczającego oświadczenia o rezygnacji z ubezpieczenia danej pompy ciepła.

## 3. Kiedy odpowiedzialność jest wyłączona?

- 1) Ochroną ubezpieczeniową z tytułu utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku nie są objęte szkody, które nastąpiły w związku lub są skutkiem:
  - a) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek,
  - b) usiłowania popełnienia lub popełnienia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa,
  - c) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi,
  - d) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego.
- 2) Ochroną ubezpieczeniową z tytułu uszkodzenia pompy ciepła lub awarii nie są objęte szkody, które nastąpiły w związku lub są skutkiem:
  - a) używania pompy ciepła niezgodnie z jej przeznaczeniem,
  - b) obsługi pompy ciepła niezgodnie z instrukcją,
  - c) instalacji i napraw samodzielnych lub przez osoby do tego nieupoważnione, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
  - d) samodzielnego podłączenia do sieci energetycznej, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
  - e) spożycia przez Ciebie alkoholu w ilości skutkującej tym, że zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia co najmniej 0,2‰ alkoholu we krwi albo co najmniej 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup> wydychanego powietrza,
  - f) zażycia przez Ciebie narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, lub nowych substancji psychoaktywnych (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii), lub leków niezaleconych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza,
  - g) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi,
  - h) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego, zwykłego zużycia pompy ciepła, rdzy, korozji, oksydacji, które nie mają wpływu na funkcjonowanie pompy ciepła, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
    - i) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek,
    - j) trzęsienia ziemi lub huraganu,
    - k) usiłowania popełnienia lub popełnienia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa,
    - l) testów lub konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta.

- 3) Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:
  - a) szkód powstałych w wyniku prowadzenia w miejscu ubezpieczenia: prac budowlanych, remontowych, montażowych lub instalacyjnych, robót ziemnych, osuszania gruntu lub wycinki drzew,
  - b) strat pośrednich: utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
  - c) kosztów konserwacji pompy ciepła,
  - d) kosztów montażu pompy ciepła,
  - e) wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją pompy ciepła: filtrów, uszczeltek, czynnika chłodniczego, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
  - f) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie pompy ciepła, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
  - g) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
  - h) kosztów naprawy uszkodzeń pompy ciepła powstałych podczas transportu z centrum serwisowego do miejsca ubezpieczenia lub siedziby,
  - i) kosztów transportu nowej pompy ciepła w przypadku szkody całkowitej,
  - j) kosztów utylizacji zdemontowanej pompy ciepła, która uległa szkodzie całkowitej,
  - k) kosztów naprawy usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
  - l) poniesionych przez Ciebie kosztów, w sytuacji gdy szkoda nie nastąpiła lub my nie jesteśmy odpowiedzialni za szkodę na mocy niniejszych warunków ubezpieczenia.
- 4) Jeżeli wyrządziłeś szkodę w wyniku rażącego niedbalstwa, odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 5) Nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez Ciebie lub wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 6) Jeżeli w czasie trwania umowy ubezpieczenia okaże się, że ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z tytułu umowy ubezpieczenia został wpisany na listę osób objętych sankcjami gospodarczymi, handlowymi, finansowymi, embargiem (listę sankcyjną) lub na listę terrorystów, osób podejrzanych o terroryzm lub członków organizacji terrorystycznych, nałożonymi przez Radę Bezpieczeństwa Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Unię Europejską (UE), Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Polskę, inne kraje lub wynikającymi z innych przepisów prawa krajowego, które mają zastosowanie do umowy, lub jest pośrednio lub bezpośrednio kontrolowany przez taką osobę, podejmiemy działania wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym zamrozimy lub nie udostępniemy środków należnych z umowy ubezpieczenia.

## V. Wystąpienie z umowy ubezpieczenia

### 1. Kiedy i w jaki sposób możesz wystąpić z umowy ubezpieczenia?

- 1) Możesz wystąpić z umowy ubezpieczenia w dowolnym momencie trwania ochrony.
- 2) Jeśli wystąpisz z umowy ubezpieczenia, ochrona wygasa z dniem otrzymania przez nas oświadczenia o wystąpieniu – w takim przypadku ubezpieczającemu przysługuje zwrot części składki za niewykorzystany okres ochrony.

- 3) Oświadczenie o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia możesz wysłać nam pocztą lub e-mailem na adresy wskazane na końcu SWU w sekcji „Dane kontaktowe”. Wystąpienie z umowy ubezpieczenia możesz też złożyć ubezpieczającemu.

### 2. Kiedy ubezpieczający może Cię wycofać z ubezpieczenia?

- 1) Ubezpieczającemu przysługuje w każdym czasie prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, jaką świadczymy w związku z ubezpieczeniem pompy ciepła, w przypadku odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy, pod warunkiem że w tym czasie nie doszło do zdarzenia ubezpieczeniowego ani nie zostało zgłoszone roszczenie z ubezpieczenia.
- 2) Jeśli ubezpieczający zrezygnuje z ochrony ubezpieczeniowej, jaką świadczymy w związku z ubezpieczeniem pompy ciepła, ochrona wygasa z dniem otrzymania przez nas oświadczenia o rezygnacji – w takim przypadku ubezpieczającemu przysługuje:
  - a) zwrot 100% zapłaconej składki, jeśli rezygnacja została zgłoszona w terminie 30 dni od dnia objęcia Cię ochroną ubezpieczeniową;
  - b) zwrot części składki za niewykorzystany okres ochrony, jeśli rezygnacja została zgłoszona w terminie po upływie 30 dni od dnia objęcia Cię ochroną ubezpieczeniową.

## VI. Obowiązki ubezpieczającego, nasze i Twoje

### 1. Jakie są obowiązki ubezpieczającego?

Do obowiązków ubezpieczającego należą:

- a) opłacanie składki,
- b) udzielanie Ci informacji o warunkach ochrony ubezpieczeniowej w zakresie, w jakim dotyczą one Twoich praw i obowiązków,
- c) doręczenie SWU przed objęciem Cię ochroną ubezpieczeniową,
- d) przekazanie Ci certyfikatu przystąpienia do ubezpieczenia,
- e) przyjmowanie od Ciebie oświadczeń o odstąpieniu lub wystąpieniu z umowy ubezpieczenia i przekazywanie ich nam.

### 2. Jakie są nasze obowiązki?

My jesteśmy zobowiązani do tego, aby:

- a) doręczyć ubezpieczającemu na piśmie lub – jeżeli ubezpieczający wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku SWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- b) pokryć koszty naprawy lub zakupu nowej pompy ciepła zgodnie z umową ubezpieczenia i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- c) prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania przewidziane w umowie ubezpieczenia oraz przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

### 3. Jakie są Twoje obowiązki?

Jesteś zobowiązany do tego, aby:

- a) zabezpieczyć miejsce ubezpieczenia przed dostępem osób trzecich co najmniej poprzez:
  - ogrodzenie terenu ze wszystkich stron lub zastosowanie innego utrudnienia w swobodnym dostępie osób trzecich do pompy ciepła w miejscu ubezpieczenia lub
  - w przypadku gdy miejsce ubezpieczenia jest ogrodzone lub zabezpieczone w inny sposób przed dostępem osób trzecich – zapewnić sprawne działanie urządzeń zabezpieczających, lub
  - odpowiednie zabezpieczenie pilotów sterowania elektronicznego, kluczy do kłódek lub kluczy do zamków przed dostępem osób nieuprawnionych
- b) zabezpieczyć miejsce ubezpieczenia, a jeśli nie mieszkasz na stałe w miejscu ubezpieczenia – w szczególności poprzez monitoring lub dozór całodobowy przez licencjonowaną agencję ochrony,

- c) utrzymywać, użytkować i na bieżąco konserwować budynek, w którym zamontowana została pompa ciepła, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa budowlanego, a także przestrzegać przepisów prawa w zakresie ochrony przeciwpożarowej,
- d) zabezpieczać instalacje wodne, wyposażenie instalacyjne i wszelkie instalacje służące do ogrzewania budynku przed mrozem i utrzymywać odpowiednią temperaturę w pomieszczeniach, zgodnie z zaleceniami producenta,
- e) przestrzegać zaleceń ubezpieczającego w zakresie serwisowania, obsługi, konserwacji, eksploatacji i utrzymania pompy ciepła,
- f) utrzymywać pompę ciepła w należyłym stanie technicznym poprzez niezwłoczne usuwanie uszkodzeń, usterek i awarii,
- g) nie dokonywać samodzielnego demontażu pompy ciepła, nie wprowadzać zmian w sposobie przytwierdzenia pompy ciepła do podłoża.

Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązków określonych powyżej, nie odpowiadamy za szkody, które powstały z tego powodu. To postanowienie nie dotyczy sytuacji, gdy mimo rażącego niedbalstwa zapłała odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

## VII. Powstanie szkody

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

- 1) W przypadku powstania szkody Twoim obowiązkiem jest niezwłoczne poinformowanie Centrum Serwisowego o jej wystąpieniu. Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz tego obowiązku, możemy odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeśli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
- 2) Pompę ciepła należy udostępnić w uzgodnionym przez Centrum Serwisowe terminie, w celu naprawy w przypadku awarii lub wymiany pompy ciepła na nową w przypadku szkody całkowitej.
- 3) Zobowiązany jesteś również do użycia dostępnych Ci środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia (pompy ciepła) oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów. Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązku określonego w tym podpunkcie, jesteśmy wolni od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
- 4) Podczas zgłaszania szkody musisz podać wszelkie informacje niezbędne do udzielenia pomocy, a w szczególności:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) numer identyfikacyjny pompy,
  - c) miejsce wystąpienia szkody,
  - d) opis szkody i okoliczności jej powstania,
  - e) datę wystąpienia szkody,
  - f) numer telefonu kontaktowego,
  - g) dowody potwierdzające zaistnienie szkody, przez które rozumiemy nagrania z monitoringu, protokół z policji, zdjęcia, a także inne posiadane przez Ciebie materiały dokumentujące okoliczności zdarzenia.

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

- 5) Do Twoich obowiązków należy również:
  - a) nienaprawianie pompy ciepła we własnym zakresie,
  - b) podczas zgłaszania szkody i po jej zgłoszeniu – postępowanie zgodnie z dyspozycjami przekazanymi Ci przez centrum serwisowe,
  - c) w przypadku utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku Twoim obowiązkiem jest niezwłoczne poinformowanie policji i dostarczenie do Centrum Serwisowego zaświadczenia z policji o przyjęciu zgłoszenia utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku.
- 6) Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnisz obowiązków wskazanych w ppkt 5), a będzie miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub zakres świadczeń, nie bę-

dziemy ponosić odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

- 7) Twoim obowiązkiem jest również zabezpieczenie możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

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

Rozmiar szkody ustalany jest na podstawie następujących kosztów:

- a) diagnostyki,
- b) części zamiennych,
- c) naprawy,
- d) dojazdu serwisanta,
- e) nabycia nowej (zblizonej parametrami) pompy ciepła (w przypadku szkody całkowitej).

### 3. Jak jest likwidowana szkoda?

- 1) W przypadku awarii lub uszkodzenia pompy ciepła organizujemy i pokrywamy do wysokości sumy ubezpieczenia koszt naprawy ustalony na dzień zdarzenia ubezpieczeniowego, niezbędny do przywrócenia prawidłowego działania pompy ciepła.
- 2) Decyzję o zakresie naprawy podejmujemy na podstawie opinii Centrum Serwisowego.
- 3) W przypadku szkody całkowitej pompa ciepła nie jest naprawiana. W takim przypadku zorganizujemy zakup i pokryjemy koszt zakupu nowej pompy ciepła o parametrach takich jak uszkodzona pompa lub zbliżonych, za cenę do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem że jeżeli podejmiesz decyzję o zakupie pompy o innych parametrach, to pokryjemy koszt zakupu tej pompy do wysokości sumy ubezpieczenia, a pozostałą część pokryjesz we własnym zakresie.
- 4) W przypadku utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku zorganizujemy zakup i pokryjemy koszt zakupu nowej pompy ciepła o parametrach takich jak uszkodzona pompa lub o zbliżonych, za cenę do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem że jeżeli podejmiesz decyzję o zakupie pompy o innych parametrach, to pokryjemy koszt zakupu tej pompy do wysokości sumy ubezpieczenia, a pozostałą część pokryjesz we własnym zakresie.
- 5) W przypadku gdy do szkody całkowitej lub utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem dojdzie przed nabyciem przez Ciebie – zgodnie z umową – prawa własności do pompy ciepła, realizacja świadczenia ubezpieczeniowego, jakim jest organizacja, zakup i pokrycie kosztu zakupu nowej pompy, następuje na rzecz ubezpieczającego.

**UWAGA:** Pamiętaj, że nie pokrywamy kosztu utylizacji zdemontowanej pompy ciepła i montażu nowej pompy ciepła.

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

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

## VIII. Regres

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

## IX. Reklamacje, właściwość sądów, prawo właściwe

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

- 1) Reklamację możesz wnieść w każdym przypadku, o ile jesteś osobą fizyczną będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym lub inną osobą uprawnioną, a także o ile jesteś osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej będącą ubezpieczającym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas jako podmiotu rynku finansowego, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia składane przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenie uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.
- 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia dotyczące brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.
- 4) Reklamacje wnosi się do Zarządu naszej spółki. Reklamacja może być złożona w każdej naszej jednostce obsługującej klientów.
- 5) Reklamacje można składać nam w następujący sposób:
  - a) elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje),
  - b) ustnie:
    - telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
    - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
  - c) na piśmie:
    - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
    - przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51,

– na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji).

- 6) Odpowiedzi na reklamację udzielimy na piśmie. Na wniosek osoby fizycznej składającej reklamację odpowiedzi możemy udzielić za pomocą poczty elektronicznej. Dodatkowo, na wniosek tej osoby, potwierdzimy pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
- 7) Odpowiedzi na reklamację udzielimy bezzwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 8) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji i udzielić na nią odpowiedzi w terminie 30 dni, poinformujemy o przyczynie opóźnienia osobę, która złożyła reklamację. W takim przypadku odpowiedzi na reklamację udzielimy nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- 9) Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się z naszym stanowiskiem wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko UNIQA TU S.A., według właściwości określonej w SWU.
- 10) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 11) Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 12) Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA TU S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- 13) Podmiotom, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ppkt 1)–3), przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażeń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ppkt 4)–9) i 12), z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć skargi lub zażalenia i udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni, osobę, która je złożyła, poinformujemy w tym terminie o przyczynie opóźnienia. W takim przypadku odpowiedzi na skargę lub zażalenie udzielimy nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

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

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

## X. Słownik pojęć

### Co rozumiemy pod poszczególnymi pojęciami?

Określenia użyte w SWU oraz innych dokumentach stanowiących integralną część umowy ubezpieczenia oznaczają:

- 1) **awaria pompy ciepła** to nagle i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy elementu lub zespołu pompy ciepła wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, powodujące jej niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie i uniemożliwiające jej używanie, wynikię z przyczyn wewnętrznych lub wad materia-

- łowych, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania pompy ciepła w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
- 2) **Centrum Serwisowe** to podmiot, który działa w naszym imieniu w zakresie procesu likwidacji zgłoszonej przez Ciebie zgodnie ze SWU szkody; do zakresu uprawnień centrum serwisowego należy:
    - a) weryfikacja przedmiotu ubezpieczenia i okresu ubezpieczenia – na podstawie danych dotyczących zakresu i okresu ubezpieczenia,
    - b) przyjmowanie zgłoszenia szkody,
    - c) naprawa uszkodzenia,
    - d) usunięcie awarii,
    - e) akceptowanie i rozliczanie napraw związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia;
  - 3) **dzień zdarzenia ubezpieczeniowego** to dzień wystąpienia szkody objętej ochroną ubezpieczeniową na mocy SWU:
    - a) dzień utraty pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,
    - b) dzień uszkodzenia pompy ciepła,
    - c) dzień wystąpienia awarii;
  - 4) **kradzież z włamaniem** to zabór ubezpieczonej pompy ciepła z posesji lub zamkniętego pomieszczenia, z których usunięto siłą zabezpieczenia lub otwarto wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionych lub dopasowanych kluczy, w których posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku;
  - 5) **miejsce ubezpieczenia** to teren, na którym zamontowana jest pompa ciepła, pod adresem na terytorium Polski, który został wskazany i potwierdzony przez Ciebie w umowie jako miejsce zainstalowania pompy ciepła;
  - 6) **pompa ciepła** to urządzenie składające się z jednostki wewnętrznej i jednostki zewnętrznej, które zostało zakupione przez ubezpieczonego na mocy umowy za cenę brutto nie wyższą niż 45 000 zł, zostało zamontowane i uruchomione w miejscu ubezpieczenia przez ubezpieczającego (lub podmiot działający na zlecenie ubezpieczającego) i zostało zgłoszone do objęcia ochroną ubezpieczeniową;
  - 7) **rabunek** to zabór ubezpieczonej pompy ciepła przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy wobec ubezpieczonego lub osób pozostających we wspólnym gospodarstwie z ubezpieczonym lub doprowadzenie ich do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
  - 8) **serwisant** to pracownik centrum serwisowego lub firmy serwisowej współpracującej z centrum serwisowym, który jest uprawniony do weryfikacji i likwidacji zgłoszonej szkody;
  - 9) **szkoda** to awaria pompy ciepła lub uszkodzenie pompy ciepła, lub utrata pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku, mające miejsce w okresie ubezpieczenia, za które ponosimy odpowiedzialność zgodnie z zakresem ubezpieczenia;
  - 10) **szkoda całkowita** to szkoda:
    - a) w wyniku której naprawa ubezpieczonej pompy ciepła jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona,
    - b) która następuje w wyniku drugiej, całkowitej wymiany danej jednostki wewnętrznej albo zewnętrznej, w ramach realizacji świadczenia ubezpieczeniowego,
    - c) skutkująca utratą ubezpieczonej pompy ciepła wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku;
  - 11) **uszkodzenie pompy ciepła** to uszkodzenie w wyniku przepięcia prądu oraz wszelkie inne uszkodzenia mechaniczne (wynikłe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od ubezpieczonego) ubezpieczonej pompy ciepła.

## XI. Postanowienia końcowe

- 1) Integralną część SWU stanowi Formularz do SWU, tj. informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 2) SWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr 1/07/02/2023 z 7 lutego 2023 r.



## Dane kontaktowe

### Chcesz zgłosić szkodę

- zadzwoń pod numer telefonu 801 080 124
- elektronicznie:
  - wyślij zgłoszenie e-mailem na adres: [serwis@viessmann.pl](mailto:serwis@viessmann.pl)
  - poprzez formularz na stronie [moj.viessmann-serwis.pl](http://moj.viessmann-serwis.pl)
- możesz też złożyć oświadczenie, korzystając z formularza dostępnego na naszej stronie [uniqa.pl](http://uniqa.pl)
- napisz na adres:  
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa  
z dopiskiem: Zgłoszenie uszkodzenia pompy ciepła

### Masz pytania dotyczące ubezpieczenia

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

### Chcesz złożyć dyspozycję wystąpienia z umowy ubezpieczenia

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

### Zgłoszenie reklamacji

- elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje)
- ustnie:
  - telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22
  - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie
- na piśmie:
  - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie
  - przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51
  - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji)