

**EUROPA**  
UBEZPIECZENIA



PETHELP



Warunki Grupowego Ubezpieczenia  
**PETHELP +**  
dla Klientów PETHELP Sp. z o.o.

obowiązujące od 29.11.2022 r.

Kod: WU/01/179731/2022/M



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

<b>Rodzaj informacji</b>	<b>Numer zapisu ze wzorca umownego</b>
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§ 3, § 5, § 21, § 22 ust. 2-3, § 23 ust. 4-6 WU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§ 5-6, §14, §15, § 16 -19 WU

## Spis treści

---

Spis treści.....	2
Postanowienia wstępne .....	3
Słownik - co oznaczają pojęcia w tych WU.....	3
Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie.....	5
Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową - kiedy możemy zawrzeć umowę ubezpieczenia .....	6
Świadczenia - jakiej pomocy udzielamy i za co wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia .....	7
Okres odpowiedzialności - jak długo trwa nasza ochrona .....	9
Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna – czym jest i jak działa.....	10
Wyłączenia i ograniczenia naszej odpowiedzialności - w jakich sytuacjach ubezpieczenie nie działa .....	11
Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy .....	14
Twoje obowiązki w razie powstania zdarzenia i infolinia weterynaryjna.....	14
Czynności podejmowane przez nas w razie powstania zdarzenia.....	15
Regres ubezpieczeniowy – czym jest i jak działa .....	17
Reklamacje – jak je składać .....	17
Postanowienia końcowe.....	18

## Postanowienia wstępne

### § 1

Warunki Grupowego Ubezpieczenia PETHelp + dla Klientów PETHelp Sp. z o.o. (zwane dalej: WU) regulują zasady udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Umowy Grupowego Ubezpieczenia PETHelp + dla Klientów PETHelp Sp. z o.o. zawartej w dniu 19.10.2022 r. (zwana dalej: umową) pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A. (zwanym dalej: ubezpieczycielem), a PETHelp Sp. z o.o. (zwanym dalej: ubezpieczającym).

## Słownik - co oznaczają pojęcia w tych WU

### § 2

Poniższe określenia w rozumieniu WU mają następujące znaczenie:

1. **akt terroryzmu** – indywidualne lub grupowe działania przestępcze, które są organizowane z pobudek ekonomicznych, politycznych, ideologicznych lub religijnych; terroryści kierują je przeciwko ludności lub mieniu, aby wprowadzić chaos, zastraszyć ludność i dezorganizować życie publiczne;
2. **badania przedoperacyjne:**
  - 1) badania niezbędnego do ustalenia rozpoznania prowadzącego do operacji, w tym wszystkie środki weterynaryjne, które wydają się być odpowiednie do postawienia diagnozy; obejmują one raport wstępny, badania kliniczne i badania specjalne (np. RTG, endoskopia, biopsja, badania laboratoryjne);
  - 2) znieczulenie ogólne i częściowe;
3. **Centrum Pomocy** - jednostka zajmująca się realizacją naszych praw i obowiązków z tytułu stosunków ubezpieczenia zawartych na podstawie niniejszych WU, a w tym realizacją świadczeń ubezpieczeniowych;
4. **deklaracja zgody** – potwierdzenie woli ubezpieczonego przystąpienia do ubezpieczenia złożone przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość;
5. **działania wojenne** – objęcie terytorium kraju lub jego części działaniami zbrojnymi wynikającymi z konfliktu zbrojnego danego kraju z innymi państwami lub z wojny domowej;
6. **dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w przypadku:**
  - 1) nagłego zachorowania zwierzęcia – wskazany w dokumentacji medycznej dzień zdiagnozowania choroby lub dzień przeprowadzenia operacji, w zależności od tego, który dzień wystąpił wcześniej;
  - 2) nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia – dzień wystąpienia nieszczęśliwego wypadku określony w dokumentacji medycznej;
  - 3) zaginięcia zwierzęcia – dzień stwierdzenia przez Ciebie zaginięcia zwierzęcia;
  - 4) rabunku lub kradzieży zwierzęcia – dzień utraty zwierzęcia wskutek kradzieży lub rabunku wskazany w zawiadomieniu miejscowemu organowi ścigania;
  - 5) wyrządzenia szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej przez Twoje zwierzę – dzień zajścia szkody osobowej lub majątkowej;
  - 6) Twojej hospitalizacji przez minimum jedną dobę (w zakresie skorzystania z usług assistance) w związku z Twoim nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem – pierwszy dzień Twojej hospitalizacji określony w dokumentacji medycznej;
7. **ekstremalne uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych, dla których wymagane są ponadprzeciętne umiejętności, odwaga i działanie w warunkach wysokiego ryzyka;
8. **eutanazja (uśpienie z konieczności)** – uśpienie zwierzęcia wynikające z decyzji lekarza weterynarii w sytuacji, gdy proces leczenia nie gwarantuje wyleczenia i istnieje uzasadnione prawdopodobieństwo śmierci zwierzęcia lub konieczne było skrócenie cierpienia zwierzęcia, uśpienie z konieczności dokonuje lekarz weterynarii lub inna uprawniona osoba;
9. **koszty leczenia weterynaryjnego** – koszty leczenia zwierzęcia, jakie są niezbędne w opinii lekarza weterynarii w celu ratowania zdrowia lub życia zwierzęcia, w związku z jego nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem. Obejmują:
  - 1) koszty pobytu w placówce weterynaryjnej,
  - 2) koszty operacji,
  - 3) koszty leków,
  - 4) badań, zabiegów ambulatoryjnych;
10. **kot rasowy** - kot pochodzący co najmniej od dwóch pokoleń przodków wpisanych do księgi hodowlanej danej rasy, o odpowiednim dla rasy fenotypie posiadający rodowód wydany przez stowarzyszenie felinologiczne należące do Polskiego Związku Felinologicznego;
11. **kradzież zwierzęcia** – zabór cudzego zwierzęcia w celu przywłaszczenia po usunięciu przez złodzieja zabezpieczeń do pomieszczenia za pomocą:
  - 1) siły fizycznej lub

- 2) narzędzi, które pozostawiają ślady, lub
- 3) podrobionego, dopasowanego lub oryginalnego klucza, który sprawca zdobył w czasie włamania do innego pomieszczenia lub rabunku;
12. **lekarz weterynarii** – osoba, która uzyskała tytuł zawodowy lekarza weterynarii, która ukończyła jednolite studia magisterskie na kierunku weterynaria oraz ma nadane prawo do wykonywania zawodu lekarza weterynarii przez Okręgową Izbę Lekarsko-Weterynaryjną lub uzyskała prawo do wykonywania zawodu na podstawie obowiązujących przepisów.
13. **leki** - produkt leczniczy, to substancja lub mieszanina substancji przeznaczona do zastosowania u zwierząt:
  - 1) posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia stanów chorobowych występujących u zwierząt lub
  - 2) podawana w celu postawienia diagnozy, przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne;
14. **miesiącznica** - dzień odpowiadający dacie lub nazwą dniowi, w którym rozpoczął się (stał się aktywny) pakiet medyczny PETHHELP, ale wypadający następnego (bezpośrednio następującego) miesiąca kalendarzowego oraz analogicznie odpowiednio w kolejnych miesiącach kalendarzowych, a jeżeli nie ma takiego dnia w danym miesiącu kalendarzowym, w ostatnim dniu tego miesiąca;
15. **miesięczny okres ochrony** - okres rozpoczynający się w dniu rozpoczęcia okresu naszej ochrony i kończący się z upływem dnia poprzedzającego taki sam dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego, a jeśli nie ma takiego dnia w kolejnym miesiącu kalendarzowym - z upływem ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego;
16. **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy niezależny od Twojej woli, zagrażający zdrowiu lub życiu, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej;
17. **nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe i gwałtowne, niezależne od Twojej woli, nie jest związane z żadnym stanem chorobowym, w wyniku którego powstały obrażenia ciała lub poniesiona została śmierć;
18. **numer chip** – unikalny 15-cyfrowy ciąg znaków zgodny ze standardem ISO11784, ISO11785 i przypisany do elektronicznego mikrochipa. Wyłącznie lekarz weterynarii wszczepia ten chip psu lub kotu pod skórę (zachipowanie). Numer chip jest wskazany w deklaracji zgody;
19. **operacja zwierzęcia** - konieczna z punktu widzenia weterynaryjnego interwencja chirurgiczna na ciele lub w ciele Twojego zwierzęcia zgłoszonego do ubezpieczenia, w znieczuleniu ogólnym, częściowym lub sedacji w celu przywrócenia stanu zdrowia;
20. **osoba bliska** – Twój mąż lub żona, konkubent, dziecko, rodzeństwo, rodzic, dziadek lub babcia, teść lub teściowa, wnuk lub wnuczka, zięć, synowa, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica;
21. **osoba trzecia** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia, nie będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym ani osobą bliską;
22. **pakiet PETHHELP** – bon oferowany przez PETHHELP pozwalający na skorzystanie z pakietu usług i towarów związanych z opieką nad psem lub kotem, zachowujący ważność w okresie 12 miesięcy od jego nabycia;
23. **pies rasowy** - pies pochodzący co najmniej od dwóch pokoleń przodków wpisanych do księgi hodowlanej danej rasy, o odpowiednim dla rasy fenotypie posiadający rodowód wydany przez stowarzyszenie kynologiczne należące do Związku Kynologicznego w Polsce;
24. **placówka weterynaryjna** - zakład leczniczy dla zwierząt, który jest placówką ochrony zdrowia i dobrostanu zwierząt utworzoną w celu świadczenia usług z zakresu medycyny weterynaryjnej, wyposażoną w środki majątkowe, a w szczególności w pomieszczenia, aparaturę i sprzęt dostosowane do zakresu świadczonych usług, może być utworzony i utrzymywany również w celu realizacji zadań dydaktycznych i badawczych w powiązaniu ze świadczeniem usług weterynaryjnych;
25. **rabunek** – kradzież, w czasie której sprawca użył przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia wobec Ciebie lub osoby bliskiej lub osoby, której powierzono opiekę nad zwierzęciem;; rabunkiem jest też sytuacja, w której sprawca okradł Ciebie lub osobę bliską lub osobę, której powierzono opiekę nad zwierzęciem, po tym, jak doprowadził Was do nieprzytomności lub bezbronności;
26. **RP** – Rzeczpospolita Polska;
27. **sabotaż** – umyślne niewypełnienie albo wypełnianie umyślnie wadliwie swoich obowiązków w zamiarze wywołania dezorganizacji, strat i szkód; sabotaż ma na celu uniemożliwienie lub utrudnienie prawidłowego funkcjonowania zakładów albo urządzeń lub instytucji o poważnym znaczeniu dla działania państwa;
28. **stan chorobowy zwierzęcia (choroba)** – stan patologiczny objawiający się zaburzeniem czynności organizmu zwierzęcia, który stwierdził lekarz weterynarii;
29. **stan nietrzeźwości** – stan, w którym zawartość alkoholu we krwi przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość; za stan nietrzeźwości uważamy też stan, w którym zawartość alkoholu w wydychanym powietrzu przekracza 0,25 mg na dm<sup>3</sup> lub prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość;
30. **stan po użyciu alkoholu** – stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2 – 0,5 promila lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 do 0,25 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup>;
31. **szkoda majątkowa** - szkoda wyrządzona osobie trzeciej, polegająca na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia, spowodowana przez zwierzę;
32. **szkoda osobowa** - szkoda wyrządzona osobie trzeciej, polegająca na spowodowaniu śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia spowodowana przez zwierzę;
33. **ubezpieczający (PETHHELP)** – PETHHELP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-735, ul. Studencka 41;
34. **ubezpieczony – czyli Ty**, osoba fizyczna która posiada psa lub kota i aktywowała lub właśnie aktywuje pakiet PETHHELP oferowany przez Ubezpieczającego poprzez przypisanie do niego zwierzęcia i wraz z tym pakietem wybiera dodatkowo możliwość objęcia ochroną

ubezpieczeniową na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia, lub właśnie zakupuje pakiet oferowany przez Ubezpieczającego i wraz z tym pakietem wybiera dodatkowo możliwość objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia, a w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej także Twoje osoby bliskie oraz osoby fizyczne, które na Twoje zlecenie opiekują się zwierzęciem;

35. **ubezpieczyciel – czyli my**, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276, posiadające zezwolenie MF nr DU/2849/A/CG/94 z 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej; mamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych; nasza strona internetowa to [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl);
36. **wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach i zawodach sportowych;
37. **zabiegi pooperacyjne** – leczenie niezbędne w ocenie lekarza weterynarii w związku z przeprowadzoną operacją zwierzęcia, mające na celu przywrócenie zdrowia ubezpieczonego psa lub kota lub poprawę jego stanu. W ramach kosztów zabiegów pooperacyjnych uwzględnia się również koszt leków i materiałów eksploatacyjnych niezbędnych w okresie do 15-tu dni od operacji;
38. **zaginięcie zwierzęcia** – zaistnienie zdarzenia o charakterze nagłym, uniemożliwiającego ustalenie przez Ciebie miejsca pobytu Twojego zwierzęcia;
39. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie, którego wystąpienie w okresie naszej odpowiedzialności i wskutek przyczyn zaistniałych w tym okresie powoduje powstanie prawa do wystąpienia z roszczeniem do nas, które powstało z tytułu:
  - 1) nagłego zachorowania zwierzęcia;
  - 2) nieszczęśliwego wypadku zwierzęcia;
  - 3) zaginięcia zwierzęcia;
  - 4) rabunku lub kradzieży zwierzęcia;
  - 5) wyrządzenia szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej przez Twoje zwierzę;
  - 6) Twoja hospitalizacja przez minimum jedną dobę (w zakresie skorzystania z usług assistance) w związku z Twoim nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem;
40. **zwierzę** – pies lub kot należący do Ciebie, który ma wszczepiony chip z przypisanym do niego unikalnym numerem, wskazany wraz z podaniem tego numeru w deklaracji zgody;
41. **zwierzę hodowlane** – zwierzę będące przedmiotem planowanej działalności człowieka obejmującej ogół zabiegów i procesów mających na celu udoskonalenie cech dziedzicznych (genotypu) hodowanych zwierząt, wzrost produktywności zwierząt, uzyskanie nowych ras i odmian o wysokich cechach użytkowych bądź zachowanie puli genetycznej rzadkich i zagrożonych wyginięciem ras zwierząt.

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest:
  - 1) życie i zdrowie Twojego zwierzęcia;
  - 2) utrata zwierzęcia wskutek kradzieży lub rabunku;
  - 3) odpowiedzialność cywilna za szkody wyrządzone przez zwierzę;
  - 4) organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance;
  - 5) pomoc w zakresie udzielenia informacji – infolinia.
2. Zakres ubezpieczenia zgodnie z Twoim wskazaniem w deklaracji zgody:

Świadczenia	Wariant	
	MINI (NW*)	MAXI (NW*+ NZ**)
<b>Zakres podstawowy</b>		
koszty leczenia weterynaryjnego	Nieszczęśliwy wypadek	Nieszczęśliwy wypadek lub <b>nagle zachorowanie</b> zwierzęcia
koszty eutanazji (uśpienia z konieczności), kremacji i pochówku	Nieszczęśliwy wypadek	Nieszczęśliwy wypadek lub <b>nagle zachorowanie</b> zwierzęcia
poszukiwanie zwierzęcia	Zaginięcie, kradzież lub rabunek zwierzęcia	Zaginięcie, kradzież lub rabunek zwierzęcia
świadczenie w przypadku kradzieży lub rabunku zwierzęcia	Kradzież lub rabunek zwierzęcia	Kradzież lub rabunek zwierzęcia
usługi assistance	Twoja hospitalizacja w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	Twoja hospitalizacja w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania
odpowiedzialność cywilna (OC)	Wyrządzenie szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej przez Twojego psa lub kota	Wyrządzenie szkody osobowej lub szkody majątkowej osobie trzeciej przez Twojego psa lub kota
Infolinia weterynaryjna	Nieszczęśliwy wypadek	Nieszczęśliwy wypadek, <b>nagle zachorowanie</b> , zaginięcie, kradzież lub rabunek zwierzęcia
<b>Dodatkowe świadczenie w zakresie rozszerzonym</b>		
świadczenie z tytułu śmierci zwierzęcia	Nieszczęśliwy wypadek	Nieszczęśliwy wypadek lub <b>nagle zachorowanie</b> zwierzęcia

\*NW – Nieszczęśliwy Wypadek

\*\* NZ - Nagłe zachorowanie

3. Udzielamy naszej ochrony w związku ze zdarzeniami zaistniałymi na terytorium RP.

## Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową - kiedy możemy zawrzeć umowę ubezpieczenia

### § 4

- Ochroną ubezpieczeniową może być objęty pies lub kot wskazany w deklaracji przystąpienia do umowy ubezpieczenia, który na dzień przystąpienia spełnia łącznie poniższe warunki:
  - ukończył 7 tygodni i którego wiek nie przekracza 8 lat;
  - ma wszczepiony chip z unikalnym numerem;
  - podczas składania deklaracji zgody przeszedł pozytywnie przygotowaną przez nas ankietę medyczną;
  - posiada książeczkę zdrowia.
- Do ubezpieczenia możesz przystąpić pod warunkiem jednoczesnego zakupu pakietu PETHelp oferowanego przez Ubezpieczającego lub posiadania takiego pakietu, nie dłużej niż 90 dni dla zwierzęcia, które chcesz ubezpieczyć. Do objęcia ochroną ubezpieczeniową może zostać zgłoszony wyłącznie pies lub kot, do którego został przypisany pakiet PETHelp w procesie aktywacji tego pakietu.
- W deklaracji zgody musisz podać:
  - datę urodzenia psa lub kota, jeżeli nie znasz dokładnego dnia podaj miesiąc i rok urodzenia zwierzęcia - za dzień przyjmujemy pierwszy dzień wskazanego miesiąca; jeżeli nie znasz dnia i miesiąca podaj rok urodzenia zwierzęcia - za datę urodzenia przyjmujemy 1 czerwca wskazanego roku;
  - rasę;
  - płeć;
  - imię;
  - unikalny nr chipu;
  - informację czy zwierzę posiada rodowód z hodowli zarejestrowanej w FCI.
- Zwierzęta, których nie obejmujemy ochroną:



- 1) wykorzystywane do celów specjalnych zgodnie z Ustawą o ochronie zwierząt – są to zwierzęta, których profesjonalna tresura oraz używanie odbywa się na podstawie odrębnych przepisów, regulujących szczegółowe zasady działania jednostek Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej, Agencji Wywiadu, Policji, Straży Granicznej i innych formacji podległych ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych, Krajowej Administracji Skarbowej, ratownictwa oraz regulujących zasady szkolenia i wykorzystania psów – przewodników osób ociemniałych;
- 2) towarzyszące Tobie podczas gdy, wyczynowo lub ekstremalnie uprawiasz sporty;
- 3) hodowlanych w tym hodowli prowadzonej dla celów doświadczalnych;
- 4) wykorzystywanych do celów naukowych i edukacyjnych z wyłączeniem psów przewodników oraz psów wykorzystywanych w dogoterapii,
- 5) biorących udział w polowaniach;
- 6) biorących udział w walkach psów lub wyścigach;
- 7) zwierząt, które nie przeszły pozytywnie naszej ankiety medycznej podczas składania deklaracji zgody.

## Świadczenia - jakiej pomocy udzielamy i za co wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia

### § 5

#### Koszty leczenia weterynaryjnego

1. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy **koszty pobytu zwierzęcia** w placówce weterynaryjnej, które obejmują koszt opieki, wyżywienia i noclegu niezbędne z punktu widzenia prowadzonego leczenia w związku z zaistniałym nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem objętymi naszą ochroną. Długość pobytu w placówce weterynaryjnej nie może przekraczać okresu zaleconego przez lekarza weterynarii jako niezbędnego w związku z ratowaniem życia lub zdrowia zwierzęcia.
2. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy również koszty w związku z niezbędną **operacją** Twojego zwierzęcia. Koszty leczenia w przypadku operacji zwierzęcia obejmują:
  - 1) badania przedoperacyjne;
  - 2) koszt operacji w tym leki i materiały eksploatacyjne niezbędne do przeprowadzenia operacji;
  - 3) zabiegi pooperacyjne do 15-tu dni po operacji.
3. Jeżeli z przyczyn weterynaryjnych konieczne jest przeprowadzenie kilku operacji w związku z tym samym nagłym zachorowaniem lub tym samym nieszczęśliwym wypadkiem, operacje te, badania przedoperacyjne oraz zabiegi pooperacyjne do 15-go dnia po operacji, liczone są jako jedno ciągłe zdarzenie objęte ubezpieczeniem. Koniec naszej odpowiedzialności za dane zdarzenie przypada 15-go dnia po ostatniej operacji.
4. Metody badania i leczenia oraz leki przepisane przez lekarza weterynarii są niezbędne z medycznego punktu widzenia, właściwe, rozsądne i proporcjonalne do danego obrazu klinicznego lub następstw nieszczęśliwego wypadku, zgodnie z aktualnym i powszechnie uznanym stanem wiedzy weterynaryjnej w RP.
5. Jeśli Twoje zwierzę umrze po rozpoczęciu znieczulenia lub operacji, operację uważa się za przeprowadzoną, nawet jeśli sam zabieg chirurgiczny jeszcze się nie rozpoczął.
6. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego pokrywamy **koszt zakupionych przez Ciebie leków**, które zalecił i wskazał w dokumentacji leczenia zwierzęcia lekarz weterynarii do wysokości limitu obowiązującego w ramach niniejszych WU.
7. W ramach kosztów leczenia weterynaryjnego, w przypadku, gdy Twoje zwierzę ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagle zachoruje, a nie będzie potrzebna operacja, pokrywamy **koszty badań, zabiegów ambulatoryjnych i koszty leków** niezbędnych w opinii lekarza weterynarii do ratowania zdrowia i życia Twojego psa lub kota.

### § 6

1. Dla kosztów leczenia weterynaryjnego przekraczających 2.000 zł wprowadzamy Twój **udział w szkodzie**, co oznacza, że Twoje odszkodowanie w momencie, kiedy koszty leczenia łącznie przekroczą 2.000 zł pomniejszymy każdorazowo o część, którą będziesz musiał pokryć Ty ze swoich środków. Udział ten wynosi **10%** i ustalany jest w stosunku od kosztów brutto leczenia weterynaryjnego przekraczających łącznie 2.000 zł, za które odpowiadamy na podstawie niniejszych WU. W przypadku, gdy wybierzesz miesięczny okres ochrony z kontynuacjami, koszty leczenia weterynaryjnego, które uwzględniamy przy wprowadzeniu udziału własnego dotyczą zarówno pierwszego okresu ochrony oraz wszystkich następujących po sobie kolejnych kontynuowanych miesięcznych okresów ochrony.
2. Odpowiadamy za koszty leczenia weterynaryjnego powstałe maksymalnie do 12 miesięcy od daty zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem §5 ust. 2 pkt 3).
3. Koszty leczenia weterynaryjnego pokrywamy do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej przez Ciebie w deklaracji zgody, z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej.

## § 7

### Koszty eutanazji (uśpienia z konieczności) kremacji i pochówku

1. Uśpienie z konieczności, to sytuacje, w których wskutek zdarzeń objętych naszą ochroną, lekarz weterynarii zaleci uśpienie zwierzęcia w celu skrócenia jego cierpienia lub dużego ryzyka śmierci zwierzęcia przy braku gwarancji wyleczenia. Pokrywamy wówczas koszt przeprowadzonego przez lekarza zabiegu eutanazji.
2. W przypadku eutanazji z konieczności lub śmierci zwierzęcia wskutek zdarzenia objętego naszą ochroną pokrywamy koszty kremacji zbiorowej oraz pochówku w mogile zbiorowej.
3. Kremacja zbiorowa oznacza, że nie ma możliwości odzyskania prochów zwierzęcia, a szczątki zostają pochowane w zbiorowej mogile na terenie cmentarza dla zwierząt.
4. Koszt eutanazji (uśpienia z konieczności), kremacji i pochówku pokrywamy do wysokości sumy ubezpieczenia.

## § 8

### Poszukiwanie zwierzęcia w razie zaginięcia, kradzieży lub rabunku

1. W przypadku zaginięcia lub kradzieży Twojego zwierzęcia pomagamy w organizacji oraz pokrywamy koszty, do limitu określonego w niniejszych WU, zamieszczenia ogłoszenia w prasie, Internecie oraz w mediach społecznościowych.
2. W przypadku zaginięcia zwierzęcia naszą pomoc świadczymy po 24 godzinach od stwierdzenia jego zaginięcia.

## § 9

### Świadczenie w przypadku kradzieży lub rabunku zwierzęcia

1. W przypadku, gdy utracisz swoje zwierzę wskutek kradzieży lub rabunku, wypłacimy Tobie jednorazowe świadczenie pieniężne.
2. W przypadku zdarzeń polegających na kradzieży, rabunku lub śmierci zwierzęcia odpowiadamy wyłącznie za jedno z nich, to które wystąpiło jako pierwsze.
3. Świadczenie wypłacimy wg ceny zakupu Twojego psa lub kota jednak nie więcej niż do wysokości sumy ubezpieczenia. W tym celu musisz okazać dokument potwierdzający cenę zakupu Twojego zwierzęcia. Jeżeli nie masz tego dokumentu, wypłacimy stałą kwotę w wysokości 1.000 zł.

## § 10

### Usługi assistance

1. W ramach ubezpieczenia organizujemy i pokrywamy koszty, do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w niniejszych WU, związane z opieką nad zwierzęciem, w tym wyprowadzanie na spacer, karmienie, utrzymanie higieny zwierzęcia w przypadku Twojej hospitalizacji przez minimum jedną dobę w związku z Twoim nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Usługi assistance realizujemy pod warunkiem, że mieszkasz sam lub wyłącznie z dzieckiem poniżej 12 roku życia lub w momencie zajścia zdarzenia przebywasz sam z uwagi na nieobecność pozostałych domowników trwającą min. 2 dni.
3. Koszty karmy oraz środków higieny zwierzęcia w przypadku realizacji usług assistance ponosisz Ty.
4. W ramach usług assistance gwarantujemy wykonanie usług według Twojego zlecenia w postaci:
  - 1) wyprowadzenie psa na spacer, ale nie częściej niż 3 razy dziennie,
  - 2) karmienie zwierzęcia, ale nie częściej niż 2 razy dziennie,
  - 3) utrzymanie higieny zwierzęcia oraz ewentualnie inne wg indywidualnych uzgodnień z Tobą nie częściej niż raz na 2 dni.
5. Usługi świadczymy do wyczerpania sumy ubezpieczenia jednak nie dłużej niż 7 dni na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe.

## § 11

### Odpowiedzialność cywilna

1. W zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, w przypadku, gdy Twój pies lub kot wskazany w deklaracji zgody wyrządzi szkodę osobową lub szkodę majątkową, zobowiązujemy się jako ubezpieczyciel do:

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

## § 12

### Infolinia weterynaryjna

1. W związku z wystąpieniem zdarzenia ubezpieczeniowego udzielimy Tobie następujących informacji o:
  - 1) danych teleadresowych placówki weterynaryjnej współpracującej z PETHHELP lub innej placówki weterynaryjnej położonej najbliżej Ciebie;
  - 2) całodobowym pogotowiu weterynaryjnym;
  - 3) danych teleadresowych aptek czynnych przez całą dobę;
  - 4) obowiązkowych szczepieniach dla zwierząt;
  - 5) schroniskach dla zwierząt;
  - 6) nowoczesnych sposobach pielęgnacji i odżywiania szczeniąt i kociąt;
  - 7) adresach sklepów zoologicznych;
  - 8) adresach sklepów z artykułami i żywnością dla psów i kotów;
  - 9) cmentarzach dla zwierząt.

## § 13

### Świadczenie z tytułu śmierci zwierzęcia

1. W przypadku śmierci Twojego zwierzęcia wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego wypłacimy Tobie jednorazowe świadczenie pieniężne.
2. W przypadku zdarzeń polegających na kradzieży, rabunku lub śmierci zwierzęcia odpowiadamy wyłącznie za jedno z nich, to które wystąpiło jako pierwsze.
3. Świadczenie zostanie wypłacone wg ceny zakupu Twojego psa lub kota jednak nie więcej niż do wysokości sumy ubezpieczenia. W tym celu musisz okazać dokument potwierdzający cenę zakupu Twojego zwierzęcia. Jeżeli nie masz tego dokumentu wypłacimy stałą kwotę w wysokości 1.000 zł.

## Okres odpowiedzialności - jak długo trwa nasza ochrona

### § 14

1. Okres odpowiedzialności, czyli okres naszej ochrony, rozpoczyna się:
  - 1) jeżeli przystępujesz do ubezpieczenia **jednocześnie z aktywacją pakietu PETHHELP** – ochrona rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia pakietu PETHHELP lub
  - 2) jeżeli przystępujesz do ubezpieczenia w momencie, **kiedy posiadasz już aktywny pakiet PETHHELP** – ochrona rozpoczyna się w najbliższą miesięcznicę pakietu PETHHELP z zastrzeżeniem, że jeżeli przystępujesz do ubezpieczenia w dniu miesięcznicy ochrona rusza od tego dnia;

pod warunkiem złożenia w ramach deklaracji zgody ankiety o stanie zdrowia Twojego psa lub kota, jeżeli dokonamy pozytywnej oceny ryzyka ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Dla świadczenia pieniężnego realizowanego:
  - 1) w przypadku kradzieży lub rabunku zwierzęcia;
  - 2) z tytułu śmierci zwierzęcia;

nasza ochrona rozpoczyna się po pierwszych 60 dniach okresu odpowiedzialności. W przypadku, gdy wybierzesz miesięczny okres ochrony z kontynuacjami, okres ochrony dla tych świadczeń rozpoczyna się po 60 dniach od pierwszego przystąpienia do umowy na

miesięczny okres. Gdy dla danego zwierzęcia świadczymy bez przerw naszą ochronę ubezpieczeniową (jest zachowana ciągłość ochrony), rozpoczęcie ochrony dla wyżej wymienionych świadczeń po pierwszych 60 dniach dotyczy wyłącznie pierwszego przystąpienia do umowy.

3. Okres naszej ochrony trwa przez maksymalnie 12 miesięcy lub 1 miesiąc tj. miesięczny okres ochrony, zgodnie z Twoim wskazaniem w deklaracji zgody, z zastrzeżeniem, że okres naszej ochrony trwa nie dłużej niż okres ważności pakietu PETHHELP.
4. Dla miesięcznego okresu ochrony przewidujemy jego kontynuację na kolejne, następujące po sobie miesięczne okresy odpowiedzialności na zasadach z dnia przystąpienia bez konieczności składania nowej deklaracji zgody, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5. Twoja ochrona ubezpieczeniowa kontynuowana będzie na kolejne miesięczne okresy ochrony pod warunkiem zgłoszenia przez PETHHELP do ubezpieczenia. Informacja o ochronie na kolejny okres odpowiedzialności będzie wysłana w formie elektronicznej na wskazany przez Ciebie adres e-mail lub w formie sms na podany nr telefonu, nie dalej niż na 5 dni przed zakończeniem okresu odpowiedzialności.
5. Kontynuacja ubezpieczenia nie jest możliwa po zakończeniu okresu ważności pakietu PETHHELP dla tego samego psa lub kota, którego dotyczy nasze ubezpieczenie (zarówno ze względu na upływ terminu ważności pakietu PETHHELP, jak i jego rozwiązania czy też wcześniejszego wygaszenia) oraz po rozwiązaniu umowy.
6. W przypadku ponownego zakupu pakietu PETHHELP na kolejne 12 m-cy składasz nową deklarację zgody na nowe przystąpienie do ubezpieczenia.
7. Możesz w każdym czasie złożyć do nas lub do PETHHELP oświadczenie o wystąpieniu z ubezpieczenia. Nasza ochrona ubezpieczeniowa wygasa w dniu złożenia oświadczenia o wystąpieniu z ubezpieczenia. Oświadczenie o wystąpieniu z ubezpieczenia może zostać złożone w formie dokumentowej z wykorzystaniem wiadomości e-mailem do nas na adres bok@tueeuropa.pl lub do PETHHELP na adres kontakt@pethelp.pl. W celu złożenia wystąpienia z ubezpieczenia powinieneś wysłać korespondencję z adresu e-mail zarejestrowanego przy aktywacji pakietu PETHHELP.
8. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie wygasa:
  - 1) z upływem okresu odpowiedzialności, z zastrzeżeniem ust. 4;
  - 2) z dniem zakończenia ważności pakietu PETHHELP dla tego samego psa lub kota, którego dotyczy ubezpieczenie;
  - 3) z dniem śmierci zwierzęcia;
  - 4) z dniem sprzedaży zwierzęcia lub jego zbycia na innej podstawie prawnej;
  - 5) z dniem realizacji przez nas świadczenia ubezpieczeniowego w związku z zajściem zdarzenia ubezpieczeniowego w postaci kradzieży lub rabunku zwierzęcia;
  - 6) z dniem zgłoszenia przez Ciebie zakończenia poszukiwań zaginionego zwierzęcia, jeżeli zakończyły się one niepowodzeniem;
  - 7) z dniem zgłoszenia do nas przez Ciebie utraty zwierzęcia, innej niż w pkt 3-6;
  - 8) z dniem Twojego wystąpienia z ubezpieczenia, zgodnie z ust. 7;
  - 9) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia lub limitu dla danego świadczenia;
  - 10) z dniem ukończenia przez Twoje zwierzę 9 lat;
 w zależności, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

## Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna – czym jest i jak działa

### § 15

1. Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna (dla ubezpieczenia OC), to maksymalna kwota, jaką łącznie możemy wypłacić w ramach danego świadczenia.
2. Suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna (dla ubezpieczenia OC) i limity są stałe i nie zmieniają się podczas trwania ubezpieczenia, jednak za każdym razem, gdy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia lub zorganizujemy pomoc stopniowo się wyczerpują.
3. Sumy ubezpieczenia, sumy gwarancyjne oraz limity naszej ochrony prezentujemy w poniższej tabeli:

Świadczenie	Suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna i limity ochrony
koszty leczenia weterynaryjnego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.000 zł, 25.000 zł, 50.000 zł wg Twojego wskazania w deklaracji zgody,</li> <li>• 1.000 zł limit na leki obowiązuje bez względu na sumę ubezpieczenia dla kosztów leczenia weterynaryjnego</li> </ul>
Koszty eutanazji (uśpienia z konieczności), kremacji i pochówku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.500 zł</li> </ul>
poszukiwanie zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.000 zł</li> </ul>
świadczenie w przypadku kradzieży lub rabunku zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cena zakupu ubezpieczonego zwierzęcia wg dokumentu jego zakupu, ale nie więcej niż 5.000 zł lub</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.000 zł w przypadku braku dokumentu zakupu ubezpieczonego psa lub kota</li> </ul>
usługi assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.000 zł</li> <li>max. 7 dni na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe</li> </ul>
odpowiedzialność cywilna (OC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>50.000 zł dla szkód osobowych</li> <li>10.000 zł dla szkód majątkowych</li> </ul>
Infolinia weterynaryjna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bez limitu</li> </ul>
świadczenie w tytułu śmierci zwierzęcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>cena zakupu ubezpieczonego zwierzęcia wg dokumentu jego zakupu, ale nie więcej niż 5.000 zł lub</li> <li>1.000 zł w przypadku braku dokumentu zakupu ubezpieczonego psa lub kota</li> </ul>

4. W przypadku, gdy wybierzesz miesięczny okres ochrony z kontynuacjami, suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna oraz limity wskazane w tabeli w ust. 3 dotyczą pierwszego okresu ochrony oraz wszystkich następujących po sobie kolejnych kontynuowanych miesięcznych okresów ochrony, to znaczy, że sumy i limity dla okresów miesięcznych nie odnawiają się przy kolejnych kontynuacjach.

## Wyłączenia i ograniczenia naszej odpowiedzialności - w jakich sytuacjach ubezpieczenie nie działa

### § 16

#### Wyłączenia ogólne

- Nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia, ani nie zorganizujemy świadczeń assistance, jeśli dane zdarzenie wystąpiło w wyniku eksplozji atomowej, napromieniowania radioaktywnego, działania trujących substancji chemicznych lub biologicznych (wyłączenie nie dotyczy przypadków zjedzenia przez zwierzę trucizny bez związku ze skażeniem substancją chemiczną lub biologiczną), działań wojennych, rozruchów, zamieszek, stanu wojennego, aktów terroryzmu lub sabotażu, lub w związku z tymi zdarzeniami.
- Nie wypłacimy także pieniędzy ani nie zorganizujemy świadczeń assistance, jeśli dane zdarzenie powstanie bezpośrednio z powodu tego, że:
  - Ty lub inny ubezpieczony będziecie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości o przeciwdziałaniu alkoholizmowi,
  - Ty lub inny ubezpieczony będziecie w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
  - Ty lub inny ubezpieczony będziecie w stanie po użyciu lekarstw lub innych środków, które wyłączają świadomość – chyba że zażyjesz je w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
  - Ty lub inny ubezpieczony będziecie umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa wyrządacie szkodę (chyba że zapłata odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności),
  - osoba, która pozostaje z Tobą we wspólnym gospodarstwie domowym, wyrządzi szkodę umyślnie,
  - nie będziesz przestrzegał (-a) zaleceń lekarza weterynarii lub poddasz zwierzę zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarza weterynarii lub uprawnionych do tego osób;
  - przy użyciu zwierzęcia Ty lub inny ubezpieczony będziecie usiłovali popełnić lub popełnicie przestępstwo,
  - zwierzę będzie uprawiało sporty wyczynowo lub ekstremalne, lub będzie brało udział w przygotowaniach do zawodów sportowych, lub będzie brało udział w zawodach sportowych,
  - zwierzę brało udział w walkach lub wyścigach;
  - zwierzę zostało porzucone lub pozostawione bez opieki na ponad 24 godziny;
  - zwierzę było wykorzystywane do celów specjalnych zgodnie z Ustawą o ochronie zwierząt;
  - zwierzę należało do hodowli w tym hodowli prowadzonej dla celów doświadczalnych;
  - zwierzę było wykorzystywane do celów naukowych i edukacyjnych z wyłączeniem psów przewodników oraz psów wykorzystywanych w dogoterapii,;
  - pies brał udział w polowaniu lub poruszał się w psim zaprzęgu;
 chyba że nie będzie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Ubezpieczenie nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne ani moralne.
- Nie odpowiadamy za szkody powstałe wskutek:

- 1) niezapewnienia właściwych warunków bytowych, o których mowa w Ustawie o ochronie zwierząt, w tym zaniedbań żywieniowych, wynikających z niewłaściwego żywienia lub niedokarmienia;
  - 2) braku lub niewłaściwej pielęgnacji;
  - 3) okrutnego traktowania zwierzęcia w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie zwierząt przez Ciebie, Twoje osoby bliskie, osoby, które z Tobą mieszkają, osoby objęte ubezpieczeniem;
  - 4) przewożenia zwierzęcia niezgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - 5) podania zwierzęciu przez Ciebie, Twoje osoby bliskie, osoby które z Tobą mieszkają lub inne osoby objęte ubezpieczeniem alkohol, narkotyków lub innych środków odurzających.
5. Nie ponosimy kosztów ponad sumę ubezpieczenia wynikającą ze złożonej przez Ciebie deklaracji zgody w zakresie kosztów leczenia weterynaryjnego oraz pozostałych sum i limitów określonych w §15.
6. Nie odpowiadamy za realizację świadczeń, koszty i zdarzenia powstałe poza terytorium RP oraz za zdarzenia zaistniałe poza naszym okresem ochrony.

## § 17

### **Wyłączenia szczegółowe w zakresie: kosztów leczenia weterynaryjnego, kosztów eutanazji (uśpienia z konieczności), kremacji i pochówku, świadczenia z tytułu śmierci zwierzęcia**

1. Nasza odpowiedzialność nie obejmuje kosztów poniesionych w następnym:
  - 1) i adekwatnym związku z chorobami, o które zapytywaliśmy w ankiecie medycznej lub innych pismach i które zostały zdiagnozowane lub były leczone, lub wymagały leczenia zgodnie z zaleceniami lekarza weterynarii w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę przystąpienia do umowy ubezpieczenia;
  - 2) i adekwatnym związku z chorobami, o które zapytywaliśmy w ankiecie medycznej lub innych pismach, wobec których, w związku z ujawnionymi objawami chorobowymi rozpoczęto postępowanie diagnostyczne w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę przystąpienia do umowy ubezpieczenia, chyba że wynik diagnozy nie potwierdził istnienia choroby;
  - 3) i adekwatnym związku z nieszczęśliwymi wypadkami, które zaszyły w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę przystąpienia do umowy ubezpieczenia;
  - 4) leczenia zaburzeń behawioralnych oraz chorób, które z nich wynikają;
  - 5) zachorowań wynikających z zaniedbania szczepień ochronnych lub profilaktyki antypasożytniczej;
  - 6) szczepień ochronnych lub odrobaczania;
  - 7) testów alergicznych;
  - 8) odczulania, chyba, że są uzasadnione wynikami wcześniej wykonanych badań testów alergicznych oraz niezbędne w ocenie lekarza weterynarii do uzyskania poprawy stanu zdrowia lub wyzdrowienia zwierzęcia;
  - 9) opieki związanej z rozmnażaniem, ciążą, porodem, z wyjątkiem powikłań ciąży,
  - 10) leczenia przeciwpchelnego oraz usuwania kleszczy – ale odpowiadamy za leczenie stanów chorobowych, które wywołało ugryzienie przez kleszcza;
  - 11) badań kontrolnych i zabiegów medycznych nie wynikających z nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, w tym nie odpowiadamy za koszty nadmiarowe, czyli koszty poniesione ponad te związane z metodami badania i leczenia oraz lekami przepisanyymi przez lekarza weterynarii niezbędnymi z medycznego punktu widzenia, właściwymi, rozsądnymi i proporcjonalnymi do danego obrazu klinicznego lub następstw nieszczęśliwego wypadku, zgodnie z aktualnym i powszechnie uznanym stanem wiedzy weterynaryjnej w RP;
  - 12) zabiegów stomatologicznych, kosmetycznych i higienicznych niewynikających z nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
  - 13) rehabilitacji, zakupu protez;
  - 14) zabiegów profilaktycznych, rutynowych lub dobrowolnych niezwiązanych z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem;
  - 15) szkód u zwierząt hodowlanych;
  - 16) niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na zwierzęciu, w tym wykonane przez osoby bez stosownych uprawnień;
  - 17) eutanazji (uśpienia z konieczności) zwierzęcia wykonanego przez osoby bez stosownych uprawnień;
  - 18) leczenia powikłań powstałych wskutek niezastosowania się do zaleceń lekarza weterynarii;
  - 19) transportu zwierzęcia;
  - 20) wizyt domowych lekarza weterynarii;
  - 21) leczenia eksperymentalnego;

- 22) radioterapii;
  - 23) zakupu witamin, suplementów i kosmetyków, nawet jeżeli zlecił je lekarz weterynarii;
  - 24) żywienia specjalistycznego za wyjątkiem tego uwzględnionego w ramach pobytu w placówce weterynaryjnej wskutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
  - 25) sterylizacji lub kastracji niezwiązanych z zaistniałym nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem;
  - 26) operacji plastycznych oraz przeszczepu narządów;
  - 27) prowadzonych zabiegów pooperacyjnych poniesionych po 15-tym dniu kalendarzowym od operacji zwierzęcia;
  - 28) sekcji zwłok;
  - 29) przeprowadzenia kremacji indywidualnej i/lub pochówku w indywidualnej mogile;
  - 30) zakupu tablicy pamiątkowej dla miejsca pochówku i miejsca pochówku.
2. W przypadku miesięcznych okresów ochrony, gdy kontynuujemy bez przerw naszą ochronę ubezpieczeniową (jest zachowana ciągłość ochrony), wyłączenia z ust. 1 pkt. 1) – 3). odnoszą się do okoliczności, które zaistniały przed pierwszą deklaracją zgody złożoną w ramach niniejszego ubezpieczenia.
  3. Nie pokryjemy kosztów świadczenia z tytułu śmierci zwierzęcia w przypadku braku zaświadczenia potwierdzającego śmierć zwierzęcia lub konieczność jego eutanazji (uśpienia z konieczności) wydanego przez lekarza weterynarii lub inną uprawnioną osobę.

## § 18

### Wyłączenia szczegółowe w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

1. W ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej nie odpowiadamy za:
  - 1) roszczenia wykraczające poza zakres ustawowej odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego, będących wynikiem zawartej przez niego umowy lub szczególnych przyrzeczeń;
  - 2) szkody wyrządzone osobom bliskim, osobom objętym ubezpieczeniem lub wyrządzone osobom zatrudnionym przez Ciebie lub przez osoby objęte ubezpieczeniem;
  - 3) zniszczenia, uszkodzenia lub utraty gotówki, środków płatniczych, papierów wartościowych, biżuterii oraz wszelkiego rodzajów dokumentów, nośników danych, zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, dzieł sztuki i rękopisów,
  - 4) roszczenia inne niż szkoda osobowa ani szkoda majątkowa w tym nie odpowiadamy za utracone korzyści w następstwie szkody;
  - 5) roszczenia o charakterze karnym, w szczególności za straty moralne, zadośćuczynienie i o odszkodowanie zawiązką;
  - 6) roszczenia wynikające z przeniesienia choroby przez zwierzę na inną osobę lub inne zwierzęta;
  - 7) szkody wyrządzone podczas pobytu w placówce zajmującej się opieką nad zwierzętami;
  - 8) szkody powstałe we wszelkich pojazdach, gdy może on się poruszać zgodnie z wymogami przepisów prawa;
  - 9) za roszczenia dotyczące pojazdu zastępczego w przypadku szkód w pojazdach;
  - 10) szkody powstałe podczas walki lub wyścigu psów;
  - 11) nałożone grzywny, kary administracyjne lub sądowe, inne kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowania o charakterze karnym oraz podatki i należności publicznoprawne;
  - 12) szkody w mieniu, które otrzymałeś od osób trzecich Ty, Twoje osoby bliskie zamieszkujące z Tobą lub inne osoby objęte ubezpieczeniem w komis lub w celu sprzedaży lub wykonania obróbki, naprawy, serwisu, przeglądu, czyszczenia, transportu lub innych o podobnym charakterze, bez względu czy otrzymują z tego tytułu wynagrodzenie;
  - 13) szkody związane z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą, gospodarstwem rolnym lub agroturystycznym, w szczególności za szkody spowodowane Twoim pracownikiem;
  - 14) za koszty wynikające z braku zgody ubezpieczonego na zawarcie ugody z poszkodowanym lub na zaspokojenie jego roszczeń;
  - 15) szkody, które są objęte obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej;
  - 16) szkody wyrządzone przez psy ras uznawanych za agresywne, na których posiadanie ubezpieczony nie ma zezwolenia, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wykazu ras psów uznanych za agresywne;
  - 17) na zwierzętach, które są pod opieką, kontrolą lub nadzorem osób objętych ubezpieczeniem.

## § 19

### Wyłączenia szczegółowe w zakresie: poszukiwanie zwierzęcia świadczenie w przypadku kradzieży lub rabunku zwierzęcia usługi assistance

1. Nie ponosimy odpowiedzialności za:

- 1) zwierzę, które zaginęło lub zostało skradzione wskutek pozostawienia go bez opieki poza budynkiem lub gdy nie zabezpieczono możliwości opuszczenia przez zwierzę pomieszczenia, w którym przebywa;
- 2) przekazanie Tobie psa lub kota;
- 3) przejęcie opieki nad psem lub kotem, w przypadku odmowy przyjęcia znalezione go psa lub kota przez Ciebie;
- 4) stan zdrowia w jakim pies lub kot znajduje się po jego odnalezieniu;
- 5) realizację usług assistance w przypadku, gdy Twoja hospitalizacja była wcześniej planowana;
- 6) realizację usług assistance, jeżeli zwierzęciem mogą opiekować się inne osoby;
- 7) stan zdrowia Twojego psa lub kota w okresie świadczenia usług assistance, jeżeli nie poinformujesz nas o jego szczególnych wymaganiach dotyczących żywienia;
- 8) stan zdrowia Twojego psa lub kota w okresie świadczenia usług assistance, jeżeli w momencie rozpoczęcia naszej usługi zwierzę jest chore lub w okresie rehabilitacji po wypadku.

## Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy

### § 20

1. Do opłacenia składki ubezpieczeniowej (dalej: składka) zobowiązany jest ubezpieczający.
2. Składka ustalana jest na podstawie obowiązującej w dniu przystąpienia do ubezpieczenia taryfy składek.
3. Wysokość składki zależy od tego czy zwierzę ma rodowód, wysokości sumy ubezpieczenia dla kosztów leczenia weterynaryjnego, zakresu i wariantu ubezpieczenia oraz długości trwania okresu naszej ochrony.
4. W przypadku, gdy ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego ubezpieczonego zakończyła się przed upływem okresu, na jaki została udzielona, zwrócimy ubezpieczającemu składkę za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, pod warunkiem, że nie zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego. Zwrot obliczany jest w terminach i na zasadach wskazanych w umowie ubezpieczenia, zgodnie z poniższą formułą:

$$\text{zwrot\_skladki} = S \cdot \frac{k}{n}$$

gdzie:

**S** – składka brutto za dane zwierzę zgodnie z taryfą składek

**k** – liczba dni niewykorzystanego okresu odpowiedzialności, za które została zapłacona składka,

**n** – liczba dni okresu odpowiedzialności, za które została zapłacona składka.

## Twoje obowiązki w razie powstania zdarzenia i infolinia weterynaryjna

### § 21

1. W celu skorzystania z infolinii weterynaryjnej możesz skontaktować się z Centrum Pomocy, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu: +48 (71) 727 02 16 i podając dane zgodnie z ust. 2 pkt 1) - 2).
2. W celu skorzystania z pozostałych świadczeń przewidzianych w niniejszych WU, Ty lub każda inna osoba działająca w Twoim imieniu zobowiązana jest niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową powiadomić Centrum Pomocy, dzwoniąc pod całodobowy numer telefonu: +48 (71) 727 02 16 i podać pracownikowi Centrum Pomocy następujące dane:
  - 1) Imię, nazwisko, PESEL właściciela zwierzęcia;
  - 2) Dane ubezpieczonego zwierzęcia (imię, datę urodzenia, rasa, unikalny nr chip);
  - 3) Miejsce zdarzenia i telefon, pod którym zgłaszający będzie dostępny;
  - 4) krótki opis zdarzenia;
  - 5) inne dane niezbędne do wykonania świadczenia, o które poprosi pracownik Centrum Pomocy.
3. Jesteś zobowiązany powiadomić niezwłocznie, najpóźniej 48 godzin od ujawnienia się zdarzenia, miejscowy organ policji o każdym przypadku kradzieży, usiłowania lub dokonania rabunku. Zawiadomienie powinno wskazywać na utratę zwierzęcia.
4. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego jesteś zobowiązany:
  - 1) postępować zgodnie ze wskazówkami Centrum Pomocy;
  - 2) umożliwić Centrum Pomocy dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 3) zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę;
  - 4) dołożyć wszelkiej staranności w celu zmniejszenia kosztów wynikających ze zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
5. Niezależnie od obowiązków określonych w ust. 2-4, w razie zajścia zdarzenia powodującego lub mogącego spowodować roszczenie wobec Ciebie lub innego ubezpieczonego, zobowiązani jesteście:



- 1) sporządzić oświadczenie ustalające okoliczności szkody osobowej lub majątkowej;
- 2) starać się o ustalenie świadków zdarzenia;
- 3) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od zajścia zdarzenia, przekazać informację do Centrum Pomocy o zaistnieniu zdarzenia mogącego obciążyć Ciebie lub innego ubezpieczonego odpowiedzialnością cywilną, podając okoliczności i przyczyny szkody oraz załączając niezbędne dokumenty dotyczące okoliczności zdarzenia oraz własne oświadczenie o swojej odpowiedzialności za szkody;
- 4) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty otrzymania roszczenia odszkodowawczego od osoby trzeciej zawiadomić pisemnie Centrum Pomocy o tym fakcie;
- 5) zawiadomić pisemnie Centrum Pomocy, jeśli przeciwko ubezpieczonemu wszczęto postępowanie karne, administracyjne lub inne, albo jeżeli osoba trzecia wystąpiła z roszczeniem na drogę sądową;
- 6) przekazać do Centrum Pomocy, jeśli posiada, notatkę policyjną, orzeczenie prokuratury lub wyrok sądu w sprawie związanej ze zdarzeniem, z którego wynika jego odpowiedzialność.

## Czynności podejmowane przez nas w razie powstania zdarzenia

### § 22

#### Organizacja i pokrycie kosztów świadczeń

1. Po zgłoszeniu przez Ciebie lub osobę Ciebie reprezentującą, wystąpienia zdarzenia i potwierdzeniu naszej ochrony ubezpieczeniowej Centrum Pomocy organizuje:
  - 1) wizytę u lekarza weterynarii w placówce partnerskiej PETHHELP lub innej placówce weterynaryjnej, jeżeli placówka partnerska PETHHELP nie jest dostępna;
  - 2) kremację i pochówek zwierzęcia;
  - 3) poszukiwanie zwierzęcia;
  - 4) usługi assistance;
 Centrum Pomocy dokonuje wówczas pokrycia kosztów wykonanych przez placówkę weterynaryjną usług objętych ochroną zgodnie z Twoim zakresem i wariantem ubezpieczenia w ramach sum ubezpieczenia bez angażowania Twoich środków pieniężnych.
2. Jeżeli świadczenia wynikające z niniejszych WU nie zostały opłacone bezpośrednio przez Centrum Pomocy, a z okoliczności sprawy wynika, że z przyczyn obiektywnych Ty lub każda inna osoba działająca w Twoim imieniu nie był w stanie zgłosić do Centrum Pomocy zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego w momencie jego zajścia, Centrum Pomocy dokona w uzasadnionych przypadkach refundacji do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty aktualnej sumy ubezpieczenia lub limitu wskazanego w §15.
3. W celu uzyskania refundacji kosztów, o których mowa w ust. 2 powinieneś zgłosić się do Centrum Pomocy wysyłając zgłoszenie na adres wskazany w certyfikacie.

### § 23

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

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

5. Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określone w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym na piśmie osobę zgłaszającą szkodę oraz Ciebie, jeżeli nie jesteś osobą występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub świadczenia.
6. Podanie przez Ciebie, osobę Ciebie reprezentującą lub innego ubezpieczonego nieprawdziwych danych dotyczących okoliczności lub skutków zdarzenia lub uchylenie się od udzielenia wyjaśnień może powodować utratę prawa do wypłaty świadczenia lub odszkodowania, jeśli miało to wpływ na ustalenie odpowiedzialności lub jeżeli służyło wyłudzeniu świadczenia lub odszkodowania.
7. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w granicach udzielonej ochrony ubezpieczeniowej dokonujemy oceny sytuacji faktycznej i prawnej oraz podejmujemy decyzję o uznaniu roszczenia i wypłacie odszkodowania albo prowadzeniu obrony ubezpieczonego przed nieuzasadnionym roszczeniem.
8. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej wypłacamy osobie uprawnionej należne odszkodowanie w granicach odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego.
9. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej pokrywamy w granicach sumy gwarancyjnej także:
  - 1) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców, powołanych w uzgodnieniu z ubezpieczycielem, w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru szkody;
  - 2) niezbędne koszty obrony sądowej w sporze prowadzonym na nasze polecenie lub za naszą zgodą, jeżeli w wyniku wypadku powodującego odpowiedzialność ubezpieczonego objętą ochroną ubezpieczeniową zostanie przeciwko niemu wdrożone postępowanie karne; pokrywamy koszty obrony, jeżeli zażądaliśmy powołania obrońcy lub wyraziliśmy zgodę na pokrycie tych kosztów;
  - 3) niezbędne koszty działań podjętych przez ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszeniu jej rozmiarów, jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się bezskuteczne.

## § 24

### Dokumenty niezbędne do refundacji, wypłaty odszkodowania lub świadczenia

1. Zasadność i wysokość refundacji oraz wysokość odszkodowania lub świadczenia Centrum Pomocy ustali na podstawie przesłanych kopii:
  - 1) dla ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dokumentów potwierdzających:
    - a) okoliczności szkody osobowej lub majątkowej w formie oświadczenia,
    - b) zeznania świadków zdarzenia,
    - c) odpowiedzialność ubezpieczonego w formie - notatki policyjnej, orzeczenia prokuratury lub wyrok sądu w sprawie związanej ze zdarzeniem,
    - d) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców,
    - e) niezbędne koszty obrony sądowej,
    - f) niezbędne koszty działań podjętych przez ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszeniu jej rozmiarów;
  - 2) dla pozostałego zakresu ubezpieczenia:
    - a) dokumentu potwierdzającego konieczność poddania zwierzęcia leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem,
    - b) książeczki zdrowia zwierzęcia oraz dokumentów potwierdzających aktualne szczepienia zwierzęcia,
    - c) zaświadczenia weterynaryjnego potwierdzającego stan zdrowia zwierzęcia z opisem ran i uszkodzeń ciała lub ich skutków, po zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
    - d) dokumentacji medycznej opisującej wszystkie etapy procesu diagnostyczno-leczniczego,
    - e) dokumentu potwierdzającego nr unikalnego nr chip zwierzęcia, którego dotyczy zdarzenie z Twoimi danymi,
    - f) rachunków lub faktur za wykonane usługi oraz w ramach usługi przepisane leki,
    - g) karty informacyjnej leczenia w placówce weterynaryjnej,
    - h) dokumentów stwierdzających okoliczności zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (np. informacja od policji lub prokuratury),
    - i) zaświadczenia weterynaryjnego potwierdzającego konieczność eutanazji zwierzęcia,
    - j) zaświadczenia weterynaryjnego potwierdzającego datę i przyczynę śmierci zwierzęcia,
    - k) dokumentów potwierdzających kremację zbiorową i pochówek w mogile zbiorowej,

z zastrzeżeniem, że występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. W związku z rozpatrywanym roszczeniem możemy zwrócić się do występującego z roszczeniem o inne niż wskazane w ust. 1 dokumenty, jeżeli są one niezbędne do przeprowadzenia przez nas postępowania dotyczącego ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia, jeżeli występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa polskiego.
3. W każdym czasie mamy prawo zażądać przedstawienia oryginałów dokumentów, o których mowa powyżej w ust. 1 i ust. 2.

4. W przypadku, gdy nie otrzymamy wszystkich niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia lub odszkodowania dokumentów, osoba występująca z roszczeniem o wypłatę świadczenia lub odszkodowania powinna udzielić nam informacji o miejscu i dacie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, nazwie i adresie organu lub instytucji, w której w/w dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować, z zastrzeżeniem §21 ust. 4.

## Regres ubezpieczeniowy – czym jest i jak działa

### § 25

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

## Reklamacje – jak je składać

### § 26

1. Ubezpieczający, Ty i uprawniony mają prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Możecie je składać:
  - 1) elektronicznie – przez stronę: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl);
  - 2) telefonicznie – pod numerami: 801 500 300 lub 71 36 92 887;
  - 3) osobiście – ustnie lub pisemnie na podstawie formularza zgłoszenia reklamacji, który udostępniamy na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl), w naszej centrali lub każdej jednostce obsługującej klientów;
  - 4) listownie – na adres naszej centrali.
2. Nasze dane teledoresowe znajdują się na stronie [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl). Na naszej stronie [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) udostępniamy Zasady rozpatrywania reklamacji i skarg w Europa Ubezpieczenia oraz Formularz zgłoszenia reklamacji.
3. Jeśli nie uwzględnimy roszczenia Twojego, ubezpieczającego lub uprawnionego w trybie rozpatrywania reklamacji lub nie wykonamy czynności, które wynikają z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, macie prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby:
  - 1) rozpatrzył sprawę lub
  - 2) przeprowadził tzw. pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Szczegóły i dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzania ww. postępowania znajdują się a stronie: <http://www.rf.gov.pl>.
4. W związku z tym, że przystąpiłeś do umowy elektronicznie (on-line), jeśli:
  - 1) Ty lub uprawniony jesteście konsumentami;
  - 2) mieszkacie w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Liechtensteinie;
 możecie złożyć skargę do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution). Jest ona dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Jeśli Ty lub uprawniony jesteście konsumentami, możecie też skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe, jednak najpóźniej w terminie do 30 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznajemy datę jej wysłania.
7. Jeśli – w szczególnie złożonych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację w terminie do 30 dni, poinformujemy zgłaszającego reklamację:
  - 1) jakie są przyczyny opóźnienia;
  - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę;
  - 3) jaki jest nowy spodziewany termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. Odpowiadamy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Elektronicznie odpowiadamy na reklamację tylko na wniosek osoby, która ją złożyła.
9. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Postanowienia końcowe

---

### § 27

1. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji obecności ubezpieczającego, Ciebie lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia na listach osób, grup lub podmiotów, które są objęte sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). Jeśli okaże się, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, zastosujemy wówczas szczególne środki ograniczające, takie jak zamrożenie wartości majątkowych lub nieudostępnianie wartości majątkowych oraz poinformuje o tym fakcie odpowiednie organy państwowe.
2. Spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie WU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego lub Twój; lub dla miejsca zamieszkania Twoich spadkobierców.
9. Powinieneś informować nas o każdej zmianie swoich danych podanych w deklaracji zgody w drodze komunikacji e-mailem do nas na adres bok@tueuropa.pl lub ubezpieczającego na adres kontakt@pethelp.pl. W celu zmiany danych powinieneś wysłać korespondencję z adresu e-mail zarejestrowanego przy aktywacji pakietu PETHHELP.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych WU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Tobą i ubezpieczycielem jest język polski.