



Moje Bezpieczne 4 Łapy

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
ZWIERZĄT

Spis treści

1. ZAKRES OCHRONY I WARUNKI	4
2. ROZPOCZĘCIE I ZAKOŃCZENIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ	4
3. JAK MOŻNA ZAPŁAĆ ZA UBEZPIECZENIE	4
4. JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE	5
5. ROSZCZENIE REGRESOWE	6
6. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI	6
7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA I JEJ WYPOWIEDZENIE	7
8. UBEZPIECZENIE OD NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW ZWIERZĄT	7
9. UBEZPIECZENIE NA WYPADEK CHOROBY ZWIERZĘCIA	8
10. UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ UBEZPIECZONEGO	9
11. POSTANOWIENIA OGÓLNE	10
12. POSTĘPOWANIE NIEZGODNE Z PRAWEM	10
13. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ	11
14. DEFINICJE	12

Nota informacyjna

Informacje dotyczące przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

pkt 1.2–1.4, pkt 2.1, pkt 2.2, pkt 4.1–4.7, pkt 5.1–5.5, pkt 8.1, pkt 8.2, pkt 9.1–9.5, pkt 10.1–10.4.

Informacje dotyczące ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, uprawniające do odmowy lub ograniczenia wypłaty odszkodowania i innych świadczeń, zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

pkt 2.3, pkt 3.2, pkt 3.3, pkt 6.1–6.5, pkt 7.2, pkt 8.3, pkt 8.4, pkt 9.6, pkt 9.7, pkt 10.5.

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ZWIERZĄT MOJE BEZPIECZNE 4 ŁAPY

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zwierząt Moje Bezpieczne 4 Łapy (dalej: OWU) zostały zatwierdzone przez dyrektora Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce oraz wprowadzone do obrotu 26 maja 2025 roku.



1. Zakres ochrony i warunki

- 1.1.** Ogólne warunki ubezpieczenia stanowią integralną część umowy ubezpieczenia zwierząt zawartej pomiędzy Ubezpieczającym a Colonnade jako Ubezpieczycielem i zawierają wykaz oferowanych przez nas zakresów ubezpieczenia.
- 1.2.** W polisie określony jest wybrany przez Ubezpieczającego zakres ochrony ubezpieczeniowej i limity świadczeń.
- 1.3.** Ubezpieczenie dotyczy tylko osób i Zwierząt wymienionych w polisie.
- 1.4.** W czasie ochrony ubezpieczeniowej Zwierzę musi pozostawać zaszczepione, zgodnie z wymaganiami polskiego prawa.



2. Rozpoczęcie i zakończenie ochrony ubezpieczeniowej

- 2.1.** Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się o godzinie 0.00 w dniu określonym w polisie jako Dzień początku ubezpieczenia.
- 2.2.** Umowa ubezpieczenia zawierana jest na czas nieoznaczony z dniem opłacenia pierwszej składki.
- 2.3.** Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w jednym ze wskazanych poniżej przypadków, w zależności od tego, który z nich wystąpi wcześniej:
 - a)** w razie braku zapłaty składki po uprzednim wezwaniu do jej zapłaty – w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania;
 - b)** w razie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego – z upływem okresu wypowiedzenia;
 - c)** w dniu śmierci Ubezpieczającego lub ubezpieczonego Zwierzęcia.



3. Jak można zapłacić za ubezpieczenie

- 3.1.** Składka ubezpieczeniowa jest stała w całym Okresie ubezpieczenia. Wysokość składki, terminy i szczegóły dotyczące płatności są wskazane w polisie. W przypadku płatności miesięcznych, z zastrzeżeniem zapłaty pierwszej składki, każda kolejna składka jest płatna z góry, za każdy miesiąc udzielanej przez nas ochrony.

- 3.2.** Pierwsza składka płatna jest w terminie wskazanym w polisie, za okres od Dnia początku ubezpieczenia do dnia płatności drugiej składki. Jeżeli pierwsza składka nie zostanie zapłacona, uznamy, że umowa ubezpieczenia nie została zawarta – Zwierzę nie będzie objęte ochroną ubezpieczeniową.
- 3.3.** W przypadku gdy kolejna składka nie zostanie zapłacona w terminie, wystosujemy do Ubezpieczającego wezwanie do jej zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania. W przypadku braku płatności składki w terminie wskazanym w wezwaniu ochrona ubezpieczeniowa wygasa, a Colonnade od dnia następnego jest wolna od odpowiedzialności.
- 3.4.** Jeżeli Ubezpieczający wybrał polecenie zapłaty jako metodę płatności, składka będzie co miesiąc pobierana bezpośrednio ze wskazanego przez niego rachunku bankowego. Do obowiązków Ubezpieczającego należy zapewnienie, aby na rachunku znajdowały się środki wystarczające na pokrycie składki w terminie płatności.



4. Jak zgłosić roszczenie

- 4.1.** Aby dokonać zgłoszenia roszczenia prosimy o skorzystanie z opcji Zgłoś szkodę on-line na stronie: <https://www.colonnade.pl> lub przesłanie wypełnionego formularza zgłoszenia roszczenia e-mailem na adres: szkody@colonnade.pl lub pocztą na adres Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce. Formularz dostępny jest na stronie: <https://www.colonnade.pl>.
- 4.2.** W przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu Nieszczęśliwego wypadku lub Choroby do zgłoszenia roszczenia należy załączyć: dokumenty od Weterynarza potwierdzające Uszkodzenie ciała / Chorobę, datę ich zdiagnozowania oraz sposób leczenia, jak i oryginały rachunków potwierdzające poniesione koszty leczenia.
- 4.3.** Warunkiem rozpatrzenia roszczenia będzie zgoda Ubezpieczonego na wgląd do wszystkich raportów i dokumentacji medycznej związanych z leczeniem skutków Nieszczęśliwego wypadku lub Chorobą, dostarczenie wszystkich wymaganych przez nas dokumentów oraz podjęcie innej niezbędnej współpracy w celu ustalenia stanu zdrowia Zwierzęcia.
- 4.4.** W celu ustalenia naszej odpowiedzialności możemy zalecić wizytę u wyznaczonego przez nas Lekarza weterynarii. W takim przypadku koszt badania ponosi Colonnade.
- 4.5.** W przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej do zgłoszenia roszczenia należy załączyć: opis okoliczności zdarzenia oraz oświadczenie Ubezpieczonego, że szkody majątkowe lub obrażenia ciała Osoby trzeciej zostały spowodowane przez ubezpieczone Zwierzę, oświadczenia świadków zdarzenia (jeśli tacy są), faktury za naprawę uszkodzonego mienia lub leczenie poszkodowanej Osoby trzeciej, dokumentację medyczną dotyczącą leczenia obrażeń ciała oraz wszelkie dokumenty potwierdzające szkodę poniesioną przez Osobę trzecią.
- 4.6.** Jesteśmy zobowiązani spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy ubezpieczenia. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być przez nas spełnione w ciągu 14 dni od dnia,

w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe; jednakże bezsporną część świadczenia wypłacimy w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym.

- 4.7.** Maksymalna kwota, jaką możemy wypłacić w przypadku szkody, to suma ubezpieczenia lub limit ubezpieczenia. Wszystkie szczegóły dotyczące sumy ubezpieczenia oraz kwoty świadczenia znajdują się w OWU i polisie.



5. Roszczenie regresowe

- 5.1.** W przypadku gdy za szkodę jest odpowiedzialna osoba trzecia, z dniem wypłaty odszkodowania roszczenie Ubezpieczonego wobec tej osoby przechodzi na nas do wysokości wypłaconego odszkodowania lub świadczenia.
- 5.2.** Jeżeli pokryjemy tylko część szkody, w stosunku do pozostałej części Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed naszym roszczeniem.
- 5.3.** Jeżeli bez naszej zgody Ubezpieczony zrezygnuje z roszczenia wobec osoby trzeciej lub z prawa służącego zabezpieczeniu roszczenia, wówczas będziemy zwolnieni z obowiązku wypłaty odszkodowania.
- 5.4.** Przejście roszczeń na nas nie następuje, jeżeli sprawcą szkody jest osoba pozostająca z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
- 5.5.** Ubezpieczony jest zobowiązany do dostarczenia nam wszelkich informacji i dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.



6. Wyłączenia odpowiedzialności

- 6.1.** Świadczenie nie zostanie wypłacone, jeżeli Uszkodzenia ciała Zwierzęcia lub Choroba Zwierzęcia spowodowane zostały:
- a)** przez Działania wojenne lub Akty terroru;
 - b)** przez Ubezpieczonego, osobę pozostającą z nim we wspólnym gospodarstwie domowym lub inną osobę, której Zwierzę zostało powierzone;
 - c)** w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
 - d)** w wyniku rażącego niedbalstwa osoby opiekującej się Zwierzęciem.
- 6.2.** Świadczenie ubezpieczeniowe nie zostanie wypłacone za diagnostykę weterynaryjną lub leczenie Chorób poza terytorium Unii Europejskiej lub za skutki Nieszczęśliwych wypadków mających miejsce poza terytorium Unii Europejskiej.
- 6.3.** Nie zwrócimy kosztów, które nie są bezpośrednio związane z leczeniem Uszkodzenia ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub Choroby przez Lekarza weterynarii lub zostały poniesione na: środki pomocnicze, szczepienia, transfery, podróże, żywność lub specjalną dietę, witaminy, środki homeopatyczne oraz leki.

- 6.4.** Świadczenie nie zostanie wypłacone, jeśli w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej Zwierzę nie pozostawało szczepione zgodnie z wymaganiami polskiego prawa.
- 6.5.** Ubezpieczyciel nie będzie zapewniał ochrony ani nie będzie zobowiązany do zapłaty żadnego odszkodowania lub świadczenia w ramach tej umowy ubezpieczenia w takim zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata takiego odszkodowania lub świadczenia naraziłyby Ubezpieczyciela lub jego jednostkę dominującą na sankcję, zakaz/prohibicję lub ograniczenie na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub prawa Unii Europejskiej, Luksemburga, Polski, Wielkiej Brytanii, Kanady lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, dotyczących sankcji handlowych i gospodarczych.



7. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i jej wypowiedzenie

- 7.1.** Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia.
- 7.2.** Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdym czasie. Umowa i ochrona ubezpieczeniowa wygasną ostatniego dnia okresu, za który należna była składka i w którym otrzymaliśmy oświadczenie Ubezpieczającego o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia.
- 7.3.** Ubezpieczający może odstąpić od umowy lub ją wypowiedzieć telefonicznie, kontaktując się z infolinią pod numerem telefonu 22 276 26 00 lub pisemnie na adres: Biuro Obsługi Klienta Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.
- 7.4.** W przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia lub odstąpienia od niej Ubezpieczający powinien odwołać polecenie zapłaty w banku, który je realizuje.



8. Ubezpieczenie od następstw Nieszczęśliwych wypadków Zwierząt

- 8.1.** Jeśli ubezpieczone Zwierzę w Okresie ubezpieczenia ulegnie Nieszczęśliwemu wypadkowi, w wyniku którego dozna Uszkodzenia ciała, to w granicach sumy ubezpieczenia wskazanej w polisie i z zastrzeżeniem pozostałych postanowień OWU zwrócimy udokumentowane koszty leczenia skutków Uszkodzenia ciała pomniejszone o udział własny.
- 8.2.** Ochroną ubezpieczeniową z tytułu ubezpieczenia od następstw Nieszczęśliwych wypadków mogą zostać objęte Zwierzęta, które ukończyły 3 miesiące w Dniu początku ubezpieczenia.

Kiedy nie wypłacimy świadczenia

- 8.3.** Niezależnie od postanowień pkt 6. Wyłączenia odpowiedzialności, Colonnade nie ponosi odpowiedzialności, jeśli Nieszczęśliwy wypadek został spowodowany: jakąkolwiek Chorobą, zmianą stanu zdrowia bez wpływu czynników zewnętrznych, procesem zwyrodnieniowym lub zabiegiem medycznym i powikłaniem z niego wynikającym.
- 8.4.** Świadczenie nie zostanie wypłacone z tytułu Uszkodzeń ciała związanych z urazami, które istniały przed Dniem początku ubezpieczenia.



9. Ubezpieczenie na wypadek Choroby Zwierzęcia

- 9.1.** Jeśli w Okresie ubezpieczenia i po upływie Okresu karencji ubezpieczone Zwierzę zachoruje na którąkolwiek z wymienionych w pkt 9.5 Chorób, to w granicach sumy ubezpieczenia wskazanej w polisie i z zastrzeżeniem pozostałych postanowień OWU zwrócimy udokumentowane koszty niezbędnego leczenia związanego z Chorobą pomniejszone o udział własny.
- 9.2.** Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu Ubezpieczenia na wypadek Choroby Zwierzęcia rozpocznie się po upływie Okresu karencji.
- 9.3.** Z tytułu danej Choroby świadczenie jest wypłacane tylko raz w ciągu każdych 12 miesięcy Okresu ubezpieczenia.
- 9.4.** Ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęte Zwierzęta, które w Dniu początku ubezpieczenia ukończyły 3 miesiące i nie ukończyły 8 lat życia.
- 9.5.** Ubezpieczenie na wypadek Choroby Zwierzęcia obejmuje wymienione niżej Choroby:
- a)** nowotwór złośliwy zdiagnozowany w badaniu histopatologicznym lub cytologii;
 - b)** choroby układu sercowo-naczyniowego i oddechowego;
 - c)** cukrzycę (*Diabetes mellitus*);
 - d)** zaburzenia przewodów pokarmowych; przewód pokarmowy obejmuje jamę ustną (ale nie zęby), gardło, przełyk, żołądek, dwunastnicę, jelito cienkie, jelito grube, odbytnicę i odbyt;
 - e)** zapalenie ucha zewnętrznego, środkowego, wewnętrznego i jego powikłania spowodowane infekcją ucha; choroby skóry ucha jakiegokolwiek rodzaju nie są objęte tą kategorią;
 - f)** zaburzenia endokrynologiczne;
 - g)** astmę kotów;
 - h)** chorobę dolnych dróg moczowych kotów (FLUTD);
 - i)** choroby serca;
 - j)** następujące choroby zakaźne, pod warunkiem że Zwierzę zostało na nie odpowiednio zaszczepione:
 - psy: wścieklizna, nosówka psów (CDV), parwovirus psów typu 2 (CPV-2), adenowirus psów typu 1 i 2 (CAV1 i 2) oraz leptospiroza,
 - koty: panleukopenia (FPV), parwovirus kotów (FPV-1), herpeswirus kotów (FHV-1) i kalciwirus kotów (FCV).

Kiedy nie wypłacimy świadczenia

- 9.6.** Niezależnie od postanowień pkt 6. Wyłączenia odpowiedzialności, Colonnade nie ponosi odpowiedzialności w przypadku Choroby:
- a)** zakaźnej wywołanej przez pasożyty wewnętrzne/zewnętrzne: tasiemiec, glista, pchły, kleszcze, nużeniec i świerzb sarkoptyczny;
 - b)** spowodowanej jakimkolwiek procesem zwyrodnieniowym lub interwencją chirurgiczną i powikłaniami z nich wynikającymi;

- c) związanej z ciążą lub położeniem Zwierzęcia;
- d) spowodowanej przez zabiegi profilaktyczne i kosmetyczne oraz ich leczenie;
- e) związanej ze szczepieniem, czipowaniem lub tatuowaniem.

9.7. Ubezpieczyciel nie zwróci kosztów:

- a) leczenia Chorób zębów i innych zabiegów stomatologicznych;
- b) leczenia Chorób skóry (z wyjątkiem usuwania złośliwych nowotworów skóry) i alergii;
- c) rutynowych badań przedoperacyjnych lub badań krwi niezwiązanych z diagnozą Choroby objętej ochroną ubezpieczeniową;
- d) terapii feromonowej i terapii komórkami macierzystymi;
- e) związanych z przeszczepem narządów;
- f) diagnozy i badań związanych z Chorobą nieobjętą ochroną ubezpieczeniową.



10. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego

- 10.1.** Jeśli ubezpieczone Zwierzę spowoduje obrażenia ciała lub szkody majątkowe u Osoby trzeciej, pokryjemy jej roszczenia wobec Ubezpieczonego wynikające z tego zdarzenia, w tym zadośćuczynienie, do limitu określonego w polisie, pomniejszone o udział własny, jeśli Ubezpieczony na podstawie właściwych przepisów jest zobowiązany do ich pokrycia.
- 10.2.** Odszkodowanie zostanie wypłacone wyłącznie w formie pieniężnej.
- 10.3.** Ubezpieczony jest zobowiązany do informowania nas o wszelkich sporach sądowych związanych z roszczeniami Osoby trzeciej oraz ma obowiązek umożliwić nam w nich udział, a także dostarczać informacji, dokumentacji, wezwań i orzeczeń związanych z roszczeniem.
- 10.4.** Ubezpieczony nie może obiecywać, oferować ani zawierać żadnych ugód bądź zapewniać poszkodowanemu rekompensaty bez naszej uprzedniej zgody, pod rygorem braku naszej odpowiedzialności za roszczenia zaakceptowane w ten sposób przez Ubezpieczonego.

Kiedy nie wypłacimy świadczenia

- 10.5.** Colonnade nie ponosi odpowiedzialności w przypadku roszczeń wynikających ze szkód wyrządzonych przez Zwierzę:
 - a) Osobie bliskiej Ubezpieczonego, osobie, której Zwierzę zostało powierzone, lub osobie mieszkającej w gospodarstwie domowym Ubezpieczonego;
 - b) poza terytorium Polski;
 - c) przez psa następujących ras i ich mieszańców: buldog amerykański, amerykański staffordshire terrier, mastif angielski, mastif argentyński, dog niemiecki bordoski, fila brazylijska, bullmastiff, bull terrier, włoski pies corso, mastif neapolitański, pies majorkiński (dog z Majorki), pitbull bandog, dog kanaryjski, staffordshire bull terrier, mastif hiszpański, a także przez mieszańca psa i wilka;

- d) podczas wystaw psów i kotów, walk psów, wyścigów, polowań, zawodów lub zawodów sportowych z użyciem psów;
- e) z powodu Chorób, których dotyczy ustawowy obowiązek zaszczepienia Zwierzęcia.



11. Postanowienia ogólne

- 11.1. W sprawach, których nie regulują OWU, stosuje się prawo polskie.
- 11.2. Ewentualne spory, które dotyczą tej umowy, mogą być rozstrzygane na drodze polubownej. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl). Udział zakładu ubezpieczeń we wszczętym postępowaniu jest obowiązkowy.
- 11.3. Niezależnie od postanowień pkt 11.2 i 13 Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu lub innej osobie uprawnionej do świadczenia przysługuje prawo do występowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.
- 11.4. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy ubezpieczenia, można złożyć do sądu:
 - a) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego,
 - b) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, albo
 - c) właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 11.5. W tej umowie i kontaktach między stronami umowy stosujemy język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszcza się język angielski. Możemy wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski przez tłumacza przysięgłego.
- 11.6. O ile OWU nie stanowią inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do nas powinny być składane w formie pisemnej.
- 11.7. Jeśli do umowy ubezpieczenia zostaną wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od OWU, wymagają one formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
- 11.8. Posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- 11.9. Roszczenia z umów ubezpieczenia przedawniają się z upływem 3 lat.



12. Postępowanie niezgodne z prawem

- 12.1. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
- 12.2. W trakcie okresu ubezpieczenia Ubezpieczający obowiązany jest zgłaszać Ubezpieczycielowi wszelkie zmiany okoliczności, o jakich mowa w ust. 12.1, bezzwłocznie po otrzymaniu wiadomości o takich zmianach.

- 12.3.** Obowiązki określone w ust. 12.1 i 12.2 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
- 12.4.** Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które nie zostały podane do jego wiadomości z naruszeniem postanowień pkt 12.1, 12.2 i 12.3. Jeżeli do naruszenia tego obowiązku doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości poczytuje się, że wypadek ubezpieczeniowy jest skutkiem okoliczności, o których mowa w pkt 12.3.



13. Jak złożyć reklamację

- 13.1.** Uczynimy wszystko, co w naszej mocy, aby zapewnić wysoki standard usług.
- 13.2.** Jeżeli Ubezpieczony lub Ubezpieczający nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do roszczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może wystąpić do nas z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
- 13.3.** Ubezpieczony, Ubezpieczający, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. Może je składać:
- a)** w postaci papierowej na adres Ubezpieczyciela: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, lub
 - b)** w postaci elektronicznej na adres e-mail reklamacje@colonnade.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-60996-58497-FSEAB-16, lub
 - c)** ustnie: telefonicznie pod numerem telefonu 22 276 26 00 lub do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela.
- 13.4.** Reklamacje rozpatrywane są najszybciej jak to możliwe, jednak najpóźniej do 30 dni od ich otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznaje się datę jej wysłania.
- 13.5.** Jeżeli w szczególnie skomplikowanych przypadkach Ubezpieczyciel nie będzie w stanie odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformuje:
- a)** jakie są przyczyny opóźnienia;
 - b)** jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c)** jaki będzie nowy termin odpowiedzi.
- 13.6.** Ubezpieczyciel odpowie na reklamację na piśmie:
- a)** w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - b)** w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - c)** w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem zgłaszającego – w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie.

13.7. Ponadto skargi można wnosić do:

- a) Rzecznika Finansowego,
- b) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad naszą działalnością w Polsce,
- c) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

13.8. Jeżeli roszczenie lub reklamacja nie zostaną uwzględnione, Ubezpieczony, Ubezpieczający, uposażony, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia ma prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby rozpatrzył sprawę lub przeprowadził postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego; szczegóły znajdują się na stronie <http://www.rf.gov.pl>.



14. Definicje

Słowa pisane wielką literą w polisie lub w tym dokumencie mają następujące znaczenie:

Akt terroru – przemoc, atak lub inne działania bądź groźba ich użycia, popełnione przez jakąkolwiek osobę lub grupę osób, działających samodzielnie lub w imieniu organizacji, lub rządu albo w powiązaniu z nimi, z pobudek politycznych, religijnych, ideologicznych lub etnicznych, z zamiarem wywarcia wpływu na rząd lub zastraszenia ludności lub jej części;

Choroba – każdy niespodziewany i nagły stan chorobowy zdiagnozowany w Okresie ubezpieczenia Zwierzęcia, który wystąpił po Dniu początku ubezpieczenia oraz upływie Okresu karencji i wymaga natychmiastowego leczenia weterynaryjnego;

Działania wojenne – wszelkie działania wynikające z użycia siły wojskowej między państwami, wojny domowej, rewolucji lub inwazji, buntu, przejęcia władzy państwowej lub wojskowej, a także wynikające z celowego użycia siły wojskowej w celu zapobieżenia, powstrzymania lub ograniczenia jakiejkolwiek znanej lub podejrzewanej działalności terrorystycznej lub próby udziału w takich wydarzeniach;

Dzień początku ubezpieczenia – wskazany w polisie pierwszy dzień Okresu ubezpieczenia, od którego Zwierzę jest objęte ochroną ubezpieczeniową;

Nieszczęśliwy wypadek – nagłe i przypadkowe zdarzenie, wywołane przyczyną zewnętrzną, które nastąpiło w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, w wyniku którego ubezpieczony Zwierzę doznało Uszkodzenia ciała lub poniosło śmierć;

Okres karencji – trzydziestodniowy okres, w którym nie świadczymy ochrony ubezpieczeniowej w ramach zakresu, którego dotyczy karencja, oraz za który nie jest należna składka ubezpieczeniowa;

Okres ubezpieczenia – czas trwania ochrony ubezpieczeniowej wskazany w polisie;

Osoba bliska – krewny w linii prostej, rodzeństwo, małżonek lub partner;

Osoba trzecia – osoba inna niż Ubezpieczony, która nie jest krewnym Ubezpieczonego ani osobą, która mieszka w tym samym gospodarstwie domowym;

Ubezpieczający – osoba w wieku przynajmniej 18 lat, która zawarła umowę ubezpieczenia i jest wymieniona w polisie;

Ubezpieczony – Ubezpieczający, właściciel Zwierzęcia lub osoba opiekująca się Zwierzęciem w swoim gospodarstwie domowym;

Ubezpieczyciel, Colonnade, My – Colonnade Insurance S.A. zarejestrowana w Luksemburгу pod numerem: B 61605, siedziba główna: 1, rue Jean Piret, L-2350 Luxembourg, prowadząca działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia luksemburskiego organu nadzoru – Commissariat aux Assurances, działająca w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział KRS pod numerem 0000678377, NIP 1070038451, z siedzibą: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa;

Uszkodzenie ciała – fizyczne uszkodzenie ciała wskutek Nieszczęśliwego wypadku, niespodowodowane umyślnie przez Ubezpieczonego ani niewynikające z Choroby, które wystąpiło w Okresie ubezpieczenia;

Weterynarz (Lekarz weterynarii) – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu weterynarza, która nie jest Ubezpieczonym ani nie jest z nim spokrewniona;

Zwierzę – pies lub kot domowy posiadający książeczkę zdrowia z danymi właściciela.

Tabela sum ubezpieczenia

Zakres ochrony	Suma ubezpieczenia		
	wariant Podstawowy	wariant Standardowy	wariant Rozszerzony
Pokrycie kosztów wizyty u Weterynarza oraz leczenia związanego z Nieszczęśliwym wypadkiem Zwierzęcia (udział własny 170 zł)	2 500 zł	5 000 zł	5 000 zł
Pokrycie kosztów wizyty u Weterynarza oraz leczenia związanego z Chorobą Zwierzęcia (170 zł udziału własnego w przypadku Zwierzęcia do 10. roku życia, powyżej 10. roku życia dodatkowo 90 zł udziału własnego za każdy kolejny rok życia)	nie	nie	9 000 zł
Odpowiedzialność cywilna za szkody osobowe spowodowane przez Zwierzę (udział własny 170 zł)	200 000 zł	200 000 zł	200 000 zł
Odpowiedzialność cywilna za szkody majątkowe spowodowane przez Zwierzę (udział własny 170 zł)	200 000 zł	200 000 zł	200 000 zł



Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania podstawowych danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy. W przypadku pozyskania od ubezpieczającego lub innej osoby kontaktującej się z Administratorem danych osobowych innych osób prawnie usprawiedliwionym celem przetwarzania tych danych jest wykonanie umowy stanowiącej podstawę prawną do ich przetwarzania. W zakresie danych dotyczących stanu zdrowia ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia, zawartych w umowach ubezpieczenia lub oświadczeniach składanych przed zawarciem umowy ubezpieczenia, mogą one być przetwarzane odpowiednio w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub wykonania umowy ubezpieczenia, w zakresie niezbędnym z uwagi na cel i rodzaj ubezpieczenia, a podstawą prawną ich przetwarzania jest uprawnienie zakładu ubezpieczeń wynikające z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. W pozostałych przypadkach dane dotyczące stanu zdrowia mogą być przetwarzane na podstawie i w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed wnoszonymi roszczeniami.

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, a konieczność ich przetwarzania wynika zawsze z przepisów prawa (dotyczących: działalności ubezpieczeniowej, rozpatrywania reklamacji, kwestii podatkowych i księgowych, obowiązków statystycznych i aktuarnych oraz ochrony konsumentów). Mogą być przetwarzane także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego przez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora przez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych przez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji przez prowadzenie analiz, a także dochodzenie lub obrona przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora, w tym podejmowanie niezbędnych działań dla ich zabezpieczenia).

Dane osobowe mogą być ujawnione innym podmiotom jedynie w związku z realizacją wyżej wymienionych celów i na podstawie pisemnej umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windyikatorom, agencjom marketingowym) lub w związku z usprawiedliwionym celem Administratora (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym lub podmiotom świadczącym bezpośrednio usługi wobec osoby, której dane dotyczą).

Dane osobowe w zależności od celu są przetwarzane zawsze nie dłużej niż to wynika z okresu przedawnienia roszczeń lub przepisów prawa. Dane osobowe mogą być przekazane przez Colonnade do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) jedynie w sytuacjach określonych przez prawo, w szczególności gdy zostaną spełnione warunki zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych. Przekazanie danych osobowych może odbywać się m.in. na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni

stopień ochrony zgodnie z art. 45 RODO lub na podstawie „Ram Prywatności Danych UE-USA”, co oznacza, że zapewniono stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie. W innych przypadkach przesyłania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy informacja o tym zostanie udostępniona w klauzuli dotyczącej zasad ich przetwarzania.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (zarówno w Polsce, jak i w Luksemburgu), a także prawo do cofnięcia wyrażonych zgód. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, tak samo jak adresu e-mail, chyba że jest on konieczny do dostarczenia dokumentacji ubezpieczeniowej. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego e-mailowo lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uprzedniej zgody. Zgoda może być w każdym czasie cofnięta w sposób wskazany poniżej i bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres Oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 276 26 00 oraz wysyłając e-mail: info@colonnade.pl. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w sprawie skorzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, sprzeciwu, przekazywania danych poza obszar EOG, można kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych w Colonnade (dpo@colonnade.pl) lub wysyłając pismo na adres oddziału Colonnade.

