



Glasses Protect

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
OKULARÓW

Spis treści

§ 1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 2.	DEFINICJE	4
§ 3.	SUMA UBEZPIECZENIA	5
§ 4.	PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA	5
§ 5.	ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA	5
§ 6.	SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA	5
§ 7.	OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI	6
§ 8.	WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI	6
§ 9.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY	7
§ 10.	REALIZACJA ŚWIADCZENIA	7
§ 11.	REGRES UBEZPIECZENIOWY	8
§ 12.	ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA ZAWARTEJ W SALONIE	8
§ 13.	ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ	8
§ 14.	REKLAMACJE	8
§ 15.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	9

Nota informacyjna

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

§ 3, § 4, § 7, § 9, § 10, § 11.

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:

§ 3 ust. 2, § 7 ust. 4, § 7 ust. 5, § 8, § 9 ust. 6, § 9 ust. 8.

GLASSES PROTECT – OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA OKULARÓW



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia okularów (dalej: OWU) zatwierdzone oraz wprowadzone do obrotu z dniem 1 sierpnia 2023 r. przez dyrektora Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych po tej dacie.
2. Ochrona ubezpieczeniowa określona w OWU udzielana jest przez Colonnade Insurance S.A. zarejestrowaną w Luksemburgu pod numerem: B 61605, siedziba główna: 1, rue Jean Piret, L-2350 Luxembourg, działającą 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.



§ 2. Definicje

1. **Cena detaliczna** – cena brutto (wraz z podatkiem VAT), wynikająca z dokumentu zakupu, bez rabatów i upustów.
2. **Kradzież z włamaniem** – zabór ubezpieczonych Okularów z zamkniętego pomieszczenia/pojazdu po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku.
3. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe i nieprzewidziane zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną w stosunku do Ubezpieczonego lub ubezpieczonych Okularów, wskutek którego uległy uszkodzeniu.
4. **Okres ubezpieczenia** – okres wskazany w Polisie, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa.
5. **Okulary** – okulary korekcyjne, okulary przeciwsłoneczne korekcyjne, okulary z powłokami ochronnymi bez korekcji z łąčeniem okularów przeciwsłonecznych, będące przedmiotem ubezpieczenia. Okularami w rozumieniu OWU mogą być też soczewki korekcyjne montowane do własnej oprawy lub same oprawy, jeśli soczewki korekcyjne są już objęte innym ubezpieczeniem.
6. **OWU** – niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia.
7. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia.
8. **Rabunek** – zabór ubezpieczonych Okularów przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy wobec Ubezpieczonego lub przy doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności.
9. **Strona internetowa** – witryna internetowa, poprzez którą zostały zakupione Okulary i za której pośrednictwem Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia.
10. **Suma ubezpieczenia** – wskazana w Polisie kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za Szkody powstałe w Okresie ubezpieczenia, która nie może być wyższa od Ceny detalicznej Okularów.
11. **Szkoda** – Uszkodzenie Okularów wskutek Nieszczęśliwego wypadku, Uszkodzenie Okularów w wyniku jakiegokolwiek zdarzenia (wszystkie ryzyka) lub ich utrata w wyniku Kradzieży z włamaniem lub Rabunku, w zależności od zakresu ubezpieczenia wskazanego w Polisie.
12. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.
13. **Ubezpieczony** – wskazany w polisie użytkownik Okularów, dla którego Okulary zostały wyprodukowane i dostosowane.
14. **Ubezpieczyciel** – Colonnade Insurance S.A. z siedzibą: 1, rue Jean Piret 1, L-2350 Luksemburg, zarejestrowaną w Luksemburgu pod numerem: B 61605, działającą w Polsce przez Colonnade Insurance S.A. 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.
15. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta na podstawie OWU.
16. **Uszkodzenie** – częściowe lub całkowite uszkodzenie Okularów lub ich części uniemożliwiające ich dalsze użytkowanie zgodnie z dotychczasowym przeznaczeniem.
17. **Voucher** – informacja zawierająca kod cyfrowy, wydana w formie elektronicznej lub papierowej, za pomocą której można dokonywać bezgotówkowych zakupów w salonie, w którym Okulary zostały kupione bądź w innym salonie należącym do tej samej sieci salonów. Voucher jest ważny przez 3 miesiące od wydania przez Ubezpieczyciela decyzji o przyznaniu świadczenia.



§ 3. Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia równa Cenie detalicznej Okularów, ale nie wyższa niż 5000 PLN, jest ustalana przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia i wskazana jest w Polisie.
2. **Jeśli Cena detaliczna Okularów jest wyższa niż 5000 PLN, to odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest ograniczona do kwoty 5000 PLN.**
3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
4. Suma ubezpieczenia określana jest na jedno i wszystkie zdarzenia w Okresie ubezpieczenia i ulega zmniejszeniu o wartość wypłaconych odszkodowań i zrealizowanych świadczeń.
5. Koszty ekspertyzy i koszty przesyłki kurierskiej nie pomniejszają sumy ubezpieczenia.



§ 4. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są Okulary zakupione w salonie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i wykonane zgodnie ze zleceniem, którego numer jest wskazany w Polisie.
2. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na całym świecie.
3. Zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - 1) Uszkodzenie Okularów wskutek Nieszczęśliwego wypadku – w przypadku wariantu **Standard**,
 - 2) Uszkodzenie Okularów w wyniku jakiegokolwiek zdarzenia (wszystkie ryzyka) oraz utratę Okularów w wyniku Kradzieży z włamaniem lub Rabunku – w przypadku wariantu **Premium**.
4. Zakres świadczeń obejmuje pokrycie (w granicach sumy ubezpieczenia) przez Ubezpieczyciela kosztów:
 - 1) naprawy Okularów, wynikających z ich Uszkodzenia,
 - 2) wymiany lub odtworzenia Okularów lub ich części, jeśli naprawa nie jest możliwa,
 - 3) Vouchera na zakup nowych okularów, jeśli niemożliwa jest naprawa Okularów lub wymiana na okulary o takich samych parametrach co przedmiot ubezpieczenia (zgodnie ze zleceniem).
5. W przypadku Uszkodzenia Ubezpieczyciel pokrywa również koszty przesyłki kurierskiej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do i z miejsca naprawy.



§ 5. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego.
2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia potwierdza się dokumentem ubezpieczenia – Polisą.
3. Umowa ubezpieczenia może być zawarta za pośrednictwem strony internetowej lub bezpośrednio w salonie, w którym Okulary zostały kupione.
4. Zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony internetowej następuje w dniu, w którym Ubezpieczyciel zaakceptował wniosek złożony przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Strony internetowej. Ubezpieczający otrzymuje na wskazany we wniosku adres e-mail Polisę oraz OWU i dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym.
5. Zawarcie Umowy ubezpieczenia bezpośrednio w salonie jest możliwe jedynie w momencie zakupu Okularów przez Ubezpieczającego.
6. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim.
7. Wszelkie zmiany Umowy ubezpieczenia wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.



§ 6. Składka ubezpieczeniowa

1. Składka ubezpieczeniowa płatna jest przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
2. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo z góry i ustalana jest na cały okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od wariantu ubezpieczenia, Okresu ubezpieczenia i Sumy ubezpieczenia.
4. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.



§ 7. Okres odpowiedzialności

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy lub 24 miesięcy.
2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia przez Stronę internetową Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie, jednak nie później niż od dnia wysłania przesyłki z zamówionymi za pośrednictwem Strony internetowej Okularami i pod warunkiem opłacenia składki.
3. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w salonie Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie.
4. Umowa ubezpieczenia wygasa:
 - 1) z upływem ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczeniowy wygaś przed tym terminem z innych przyczyn;
 - 2) z dniem spełnienia przez Ubezpieczyciela świadczenia poprzez wymianę lub odtworzenie Okularów albo wydanie Vouchera;
 - 3) z dniem wyczerpania Sumy ubezpieczenia przez świadczenia zapewnione przez Ubezpieczyciela;
 - 4) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia.
5. Jeśli Ubezpieczający lub Ubezpieczony, przy zawarciu Umowy ubezpieczenia lub w trakcie jej trwania, przedstawi Ubezpieczycielowi jakiegokolwiek oświadczenie, co do którego będzie miał świadomość, że nie jest prawdziwe, Ubezpieczyciel będzie miał prawo do wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.



§ 8. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
 - 1) Szkód będących następstwem napraw lub modyfikacji Okularów dokonywanych przez Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego ani napraw bez pośrednictwa punktu napraw wskazanego przez Ubezpieczyciela;
 - 2) Szkód, których naprawienia Ubezpieczony może żądać od producenta Okularów na podstawie przepisów prawa lub postanowień zawartej umowy (np. gwarancji, rękojmi);
 - 3) Szkód, do których naprawienia wymagana jest jedynie usługa serwisowa polegająca na kontroli prawidłowego ustawienia oprawy lub soczewek okularowych wraz z korektą dopasowującą lub wymianie części i materiałów eksploatacyjnych podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Okularów;
 - 4) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień, ścierania się;
 - 5) Szkód spowodowanych umyślnie przez Ubezpieczonego lub osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, ani Szkód powstałych w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego;
 - 6) Szkód powstałych wskutek używania Okularów niezgodnie z ich przeznaczeniem i zaleceniami producenta;
 - 7) Szkód polegających na zaginięciu lub zgubieniu Okularów;
 - 8) wymiany soczewek na soczewki o innych parametrach niż ubezpieczone Okulary, z zastrzeżeniem sytuacji określonej w § 10 ust. 3;
 - 9) Szkód powstałych wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez właściwe organy państwowe;
 - 10) Szkód powstałych w trakcie transportu do i z punktu naprawy przez firmę kurierską;
 - 11) w przypadku wariantu Standard – Szkód innych niż powstałe wskutek Nieszczęśliwego wypadku ani Szkód powstałych w nieznanach okolicznościach;
 - 12) Szkód, co do których nie jest możliwe zidentyfikowanie lub dostarczenie Ubezpieczycielowi Okularów, które uległy Uszkodzeniu;
 - 13) Okularów korekcyjnych balistycznych, do pływania, masek do pływania i nurkowania, gogli ani okularów wykorzystywanych do służby w wojsku, służbach mundurowych i straży pożarnej.
2. Ubezpieczyciel nie będzie zapewniał ochrony ani nie będzie zobowiązany do zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania lub świadczenia w ramach Umowy ubezpieczenia w takim zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata takiego odszkodowania lub świadczenia naraziłaby 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.



§ 9. Sposób postępowania w przypadku szkody

1. Proces likwidacji Szkody realizowany jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. W przypadku Szkody polegającej na utracie Okularów wskutek Kradzieży z włamaniem lub Rabunku Ubezpieczony powinien zgłosić ten fakt policji oraz uzyskać pisemne potwierdzenie zawiadomienia policji, w którym wyszczególniono Okulary utracone wskutek Kradzieży z włamaniem lub Rabunku i ich markę, a które Ubezpieczony będzie musiał przedstawić przy zgłoszeniu Szkody.
3. W przypadku każdej Szkody Ubezpieczony zobowiązany jest do:
 - 1) użycia dostępnych mu środków w celu zminimalizowania Szkody oraz w przypadku kiedy za powstanie Szkody jest odpowiedzialna osoba trzecia, o ile to będzie możliwe, Ubezpieczony powinien zabezpieczyć dochodzenie roszczeń odszkodowawczych przez Ubezpieczyciela w stosunku do osoby odpowiedzialnej za Szkodę, tj. uzyskać następujące dane: imię, nazwisko, numer telefonu lub adres;
 - 2) niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie 7 dni od wystąpienia Szkody, poinformowania Ubezpieczyciela o zdarzeniu i przekazania wskazanemu przez Ubezpieczyciela kurierowi Okularów w celu przesłania ich do punktu napraw;
 - 3) poinformowania – najpóźniej w dniu zgłoszenia Szkody – o zmianie soczewek w trakcie trwania Okresu ubezpieczenia i dostarczenia dokumentów potwierdzających ten fakt (dokumenty medyczne potwierdzające zalecenia medyczne na wymianę soczewek i rachunek potwierdzający ich wymianę);
 - 4) przedstawienia Ubezpieczycielowi opisu zdarzenia i jego skutków.
4. Jeśli dostarczone informacje nie są wystarczające do wyjaśnienia okoliczności zdarzenia i ustalenia odpowiedzialności, Ubezpieczyciel może zażądać dostarczenia innych informacji, dokumentów o zdarzeniu i jego skutkach niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia.
5. Ubezpieczony może zgłosić Szkodę:
 - 1) pocztą elektroniczną na adres szkody@colonnade.pl,
 - 2) wypełniając formularz zgłoszenia przeznaczony dla ubezpieczenia Glasses Protect, dostępny do pobrania na stronie www.colonnade.pl/zglos-szkode,
 - 3) pisemnie na adres Ubezpieczyciela: Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.
6. Niewypełnienie przez Ubezpieczonego obowiązków związanych ze zgłoszeniem Szkody i współpracą z Ubezpieczycielem może mieć wpływ na wydłużenie procesu likwidacji Szkody oraz ustalenie należnego mu odszkodowania.
7. W przypadku Szkody obowiązkiem Ubezpieczonego jest zabezpieczenie Okularów do przesyłki poprzez zapakowanie do sztywnego opakowania, uniemożliwiającego przypadkowe otwarcie.
8. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w niniejszym paragrafie Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.



§ 10. Realizacja świadczenia

1. Ubezpieczyciel pokrywa koszty naprawy, wymiany lub odtworzenia Okularów lub części składowych w oparciu o takie same parametry jak ubezpieczone Okulary zgodnie ze zleceniem, którego numer został wskazany w Polisie.
2. Jeśli w ramach realizacji świadczenia Ubezpieczonemu dostarczony został Voucher i Ubezpieczony zdecyduje się na wybór Okularów o wyższej wartości niż przyznane świadczenie, to różnicę w wartości pokrywa Ubezpieczony.
3. Przy realizacji świadczenia nie ma możliwości zmiany soczewek na inne niż te w ubezpieczonych Okularach. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy Ubezpieczony otrzymał zlecenie medyczne na zmianę soczewek w trakcie trwania Okresu ubezpieczenia i wymienił soczewki do dnia wystąpienia zdarzenia powodującego Szkodę. W takiej sytuacji Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi najpóźniej w momencie zgłoszenia Szkody dokumenty medyczne potwierdzające zalecenie wymiany soczewek i rachunek potwierdzający ich wymianę.
4. Ubezpieczyciel jest zobowiązany do zrealizowania świadczenia w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia roszczenia. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe w tym terminie, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w zdaniu pierwszym.
5. Jeżeli realizacja świadczenia nie jest możliwa w terminie wskazanym w ust. 4, Ubezpieczyciel zawiadomi o tym na piśmie Ubezpieczonego, podając powód niemożności zaspokojenia zgłoszonego roszczenia.



§ 11. Regres ubezpieczeniowy

1. Z dniem realizacji świadczenia przez Ubezpieczyciela roszczenie Ubezpieczonego wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za Szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela, do wysokości zrealizowanego świadczenia. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część Szkoły, Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem Ubezpieczyciela.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego wobec osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził Szkodę umyślnie.



§ 12. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia zawartej w salonie

1. Jeżeli Umowa ubezpieczenia jest zawarta w sklepie stacjonarnym, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia.
2. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
3. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej, chyba że do dnia odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie wystąpiła Szkoła.



§ 13. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość

1. Ubezpieczający (konsument), który zawarł na odległość Umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia Umowa ubezpieczenia jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni:
 - 1) od odstąpienia od Umowy ubezpieczenia – w przypadku świadczeń konsumenta, albo
 - 2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia – w przypadku świadczeń Ubezpieczyciela.
3. W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną. Ubezpieczyciel nie może żądać zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli rozpoczął świadczenie usług bez zgody konsumenta, a także jeżeli nie wskazał konsumentowi, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się Umową ubezpieczenia, wysokości ceny lub wynagrodzenia, które konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
4. Prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje konsumentowi w przypadkach Umów ubezpieczenia całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1.
5. Odstąpienie przez Ubezpieczającego od umowy zakupu Okularów zawartej na odległość odnosi równoczesny skutek wobec Umowy ubezpieczenia.



§ 14. Reklamacje

1. 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.
2. 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:
 - 1) w postaci papierowej na adres Ubezpieczyciela: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, lub

- 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail reklamacje@colonnade.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-60996-58497-FSEAB-16, lub
- 3) ustnie: telefonicznie pod numerem telefonu 22 528 51 00 lub do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela.
3. 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.
4. Jeżeli w szczególnie skomplikowanych przypadkach Ubezpieczyciel nie będzie w stanie odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformuje:
 - 1) jakie są przyczyny opóźnienia;
 - 2) jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) jaki będzie nowy termin odpowiedzi.
5. Ubezpieczyciel odpowie na reklamację na piśmie:
 - 1) 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;
 - 2) 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;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem zgłaszającego – w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie.
6. Ponadto skargi można wносить do:
 - 1) Rzecznika Finansowego,
 - 2) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad naszą działalnością w Polsce,
 - 3) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
7. 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>. Udział Ubezpieczyciela we wszczętym postępowaniu jest obowiązkowy.
8. Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu lub innej osobie uprawnionej do świadczenia przysługuje prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.
9. Wszelkie spory wynikające z Umowy ubezpieczenia będą rozpatrywane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z tytułu Umowy ubezpieczenia lub też spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.



§ 15. Postanowienia końcowe

1. O ile OWU nie stanowią inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Ubezpieczyciela powinny być składane na piśmie pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.

