

**INFORMACJA ZGODNIE Z ART. 17
USTAWY O DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ I REASEKURACYJNEJ
DOTYCZĄCA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA OKULARÓW / SOCZEWEK
OKULAROWYCH ZAKUPIONYCH W VISION EXPRESS SP SP. Z O.O.**

RODZAJ INFORMACJI	NUMER WŁAŚCIWEGO POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA OKULARÓW / SOCZEWEK OKULAROWYCH ZAKUPIONYCH W VISION EXPRESS SP SP. Z O.O.
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	pkt 3, pkt 4, pkt 7, pkt 12, pkt 13, z zastosowaniem definicji zawartych w pkt 1 i 2 OWU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	pkt 5, pkt 6, pkt 9, pkt 10, z zastosowaniem definicji zawartych w pkt 1 i 2 OWU

Ogólne warunki ubezpieczenia okularów / soczewek okularowych zakupionych w VISION EXPRESS SP Sp. z o.o.

1. Postanowienia ogólne

Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia (zwanymi dalej „OWU”) ERGO Direkt Versicherung AG (zwane dalej „Ubezpieczycielem”) w zakresie działania swego przedsiębiorstwa zawiera z osobami fizycznymi, zarówno konsumentami, jak i przedsiębiorcami, zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”, umowę ubezpieczenia majątkowego okularów korekcyjnych, okularów przeciwsłonecznych korekcyjnych, okularów przeciwsłonecznych niekorekcyjnych lub soczewek okularowych montowanych do własnej oprawy zakupionych w jednym z salonów optycznych Vision Express SP Sp. z o.o. prowadzonych pod marką „Vision Express” (zwanymi dalej „Salonami”) albo w jednym z salonów optycznych Vision Express SP Sp. z o.o. prowadzonych pod marką „GrandOptical” (zwanymi dalej „Salonami GrandOptical”), albo za pośrednictwem strony internetowej www.grandoptical.pl albo www.visionexpress.pl (zwanej dalej każda z osobna „Stroną Internetową” lub zwanych łącznie „Stronami Internetowymi”).

2. Definicje

Cena detaliczna – cena katalogowa brutto (to jest uwzględniająca kwotę podatku VAT obliczonego na podstawie mających zastosowanie w tym zakresie przepisów prawa) Produktu nieuwzględniająca rabatów i upustów wynikających z promocji oferowanych przez Vision Express SP Sp. z o.o. odpowiednio w danym Salonie, Salonie GrandOptical lub za pośrednictwem wybranej Strony Internetowej.

Kradzież – bezprawny zabór Produktu w celu jego przywłaszczenia.

Nieszczęśliwy wypadek – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ Produkt.

Produkt – okulary korekcyjne, okulary przeciwsłoneczne korekcyjne, okulary przeciwsłoneczne niekorekcyjne lub soczewki okularowe montowane do własnej oprawy zakupione przez Ubezpieczającego w jednym ze znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Salonów, Salonów GrandOptical albo za pośrednictwem wybranej Strony Internetowej.

Polisa – dokument ubezpieczenia, w którym Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w Salonie lub Salonie GrandOptical Polisa stanowi jednocześnie wniosek ubezpieczeniowy.

Rozbój – bezprawny zabór Produktu w celu jego przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy wobec Ubezpieczonego lub poprzez doprowadzenie go do stanu nieprzytomności lub bezbronności.

Suma ubezpieczenia – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela w okresie ubezpieczenia określony w pkt 5 niniejszych OWU.

Szkoda – szkoda majątkowa Ubezpieczonego będąca następstwem wszelkich uszkodzeń, zniszczeń Produktu (np. zarysowania, złamania, pęknięcia) powstałych wskutek Nieszczęśliwego wypadku lub utraty Produktu wskutek zgubienia, Kradzieży lub Rozboju.

Ubezpieczony – osoba dokonująca zakupu Produktu; nie więcej niż jedna osoba uprawniona do świadczenia w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia, której dotyczą niniejsze OWU. Ubezpieczony jest zawsze tą samą osobą co Ubezpieczający.

Ubezpieczyciel – ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg (Norymberga), Niemcy.

Umowa ubezpieczenia – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na podstawie niniejszych OWU. Umowa ubezpieczenia składa się z Polisy, wniosku ubezpieczeniowego oraz niniejszych OWU. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta przez Ubezpieczającego:

- 1) w jednym z Salonów albo
- 2) w jednym z Salonów GrandOptical, albo
- 3) za pośrednictwem jednej ze Stron Internetowych: <https://visionexpress.pl/> lub <https://grandoptical.pl/>.

3. Przedmiot ubezpieczenia

Przedmiotem ubezpieczenia Umowy ubezpieczenia, której dotyczą niniejszej OWU, jest ryzyko poniesienia Szkody przez Ubezpieczonego.

4. Zakres ubezpieczenia

W okresie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel (ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Marx-Str. 60, 90344 Nürnberg (Norymberga), Niemcy) ponosi odpowiedzialność za Szkodę, to jest szkodę majątkową Ubezpieczonego będącą następstwem uszkodzenia, zniszczenia Produktu powstałych wskutek Nieszczęśliwego wypadku lub utraty Produktu wskutek zgubienia, Kradzieży lub Rozboju.

5. Suma ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia jest wskazana w Polisie i jest równa Cenie detalicznej Produktu.

6. Wyłączenia

Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje dotyczących Produktu:

- a) szkód, których naprawienia Ubezpieczony może żądać od producenta Produktu lub Vision Express SP Sp. z o.o. na podstawie przepisów prawa lub postanowień zawartej umowy sprzedaży (np. gwarancja, rękojmia);
- b) szkód, do których naprawienia wystarczy wykonanie przez Vision Express SP Sp. z o.o. usługi serwisowej polegającej na kontroli prawidłowego ustawienia oprawy lub soczewek okularowych wraz z korektą dopasowującą (dokręcenie, wymiana i zabezpieczenie śrubek, regulacja zawiasów);
- c) szkód w postaci uszkodzeń estetycznych Produktu lub będących wynikiem zużycia bądź ścierania się Produktu;
- d) szkód będących następstwem naturalnego i eksploatacyjnego zużycia Produktu;
- e) szkód spowodowanych w sposób umyślny przez Ubezpieczonego.

Postanowienie o embargu

Niezależnie od pozostałych postanowień Umowy ubezpieczeniowej, ochrona ubezpieczeniowa istnieje wyłącznie w zakresie i tak długo, jak długo nie istnieją sankcje gospodarcze, handlowe lub finansowe lub embarga Unii Europejskiej lub Republiki Federalnej Niemiec mające bezpośrednie zastosowanie do stron Umowy ubezpieczeniowej. Dotyczy to również sankcji lub embargu gospodarczych, handlowych lub finansowych wprowadzonych przez Stany Zjednoczone Ameryki, o ile nie jest to sprzeczne z przepisami prawa Unii Europejskiej, Rzeczypospolitej Polskiej lub Republiki Federalnej Niemiec.

7. Zakres terytorialny ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na całym świecie. Oznacza to, że ochronie ubezpieczeniowej podlegają wszelkie zdarzenia, których następstwem jest powstanie Szkody, niezależnie od miejsca, w którym wystąpiły.

8. Składka ubezpieczeniowa

- 8.1. Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od Ceny detalicznej i jest wskazana w Polisie.
- 8.2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej składka ubezpieczeniowa jest płatna jednorazowo. W takim przypadku składka ubezpieczeniowa opłacana jest odpowiednio za pośrednictwem przelewu bankowego wraz z zawarciem Umowy ubezpieczenia albo po jej zawarciu w chwili odbioru przez Ubezpieczającego przesyłki z Produktem albo w chwili odbioru Produktu odpowiednio w Salonie w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej www.visionexpress.pl albo w Salonie GrandOptical w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej www.grandoptical.pl – w zależności od sposobu płatności wybranego przez Ubezpieczającego spośród oferowanych przez Vision Express SP Sp. z o.o.
- 8.3. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w jednym z Salonów lub Salonów GrandOptical składka ubezpieczeniowa jest płatna przez Ubezpieczającego jednorazowo w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia. Składka ubezpieczeniowa opłacana jest w Salonie lub Salonie GrandOptical, w którym Ubezpieczający nabył Produkt.

9. Okres ochrony ubezpieczeniowej

- 9.1. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej:
 - 1) okres obowiązywania Umowy ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu jej zawarcia, to jest dniu, w którym Ubezpieczyciel zaakceptował wniosek Ubezpieczającego o zawarcie Umowy ubezpieczenia, złożony za pośrednictwem Strony Internetowej. Dzień zawarcia Umowy ubezpieczenia wskazany jest w Polisie. Umowa ubezpieczenia wygasa bądź ulega rozwiązaniu z dniem, w którym Ubezpieczyciel zakończył świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z poniższymi postanowieniami;
 - 2) ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest przez okres 12 miesięcy i rozpoczyna się w dniu, w którym Ubezpieczający odebrał Produkt zamówiony za pośrednictwem Strony Internetowej, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia, pod warunkiem opłacenia składki, ale nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wskazanym w Polisie. W przypadku opłacenia przez Ubezpieczającego składki po dniu, w którym odebrał Produkt zgodnie ze zdaniem poprzednim, ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest od dnia następującego po dniu, w którym Ubezpieczający opłacił całą składkę przelewem bankowym na właściwy rachunek wskazany przez Ubezpieczyciela (dzień obciążenia rachunku bankowego Ubezpieczającego) lub odpowiednio w Salonie albo w Salonie GrandOptical.
- 9.2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w Salonie lub Salonie GrandOptical okres obowiązywania Umowy ubezpieczenia i okres ubezpieczenia wynosi 12 miesięcy, licząc od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. Dodatkowa informacja dotycząca okresu ochrony ubezpieczeniowej została przedstawiona w pkt 9.8 poniżej. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia (odbioru Produktu) pod warunkiem opłacenia składki.
- 9.3. Niezależnie od powyższych postanowień Umowa ubezpieczenia wygasa z dniem spełnienia przez Ubezpieczyciela świadczenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w pkt 13 OWU.
- 9.4. Ponadto Umowa ubezpieczenia wygasa w dniu, w którym Ubezpieczony otrzymał nowy Produkt w związku z wymianą Produktu na nowy przez producenta Produktu lub Vision Express SP Sp. z o.o. na podstawie przepisów prawa lub postanowień zawartej umowy (np. gwarancja, rękojmia).
- 9.5. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej Umowa ubezpieczenia wygasa również z dniem, w którym oświadczenie Ubezpieczającego o odstąpieniu od umowy sprzedaży, na podstawie której nabył własność Produktu, stało się skuteczne.
- 9.6. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu w dniu, w którym odstąpienie od Umowy ubezpieczenia stało się skuteczne.

- 9.7. W przypadkach, o których mowa w pkt 9.5–9.6 powyżej, Ubezpieczający otrzyma zwrot składki ubezpieczeniowej za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.
- 9.8. Termin 12 miesięcy, o którym mowa w pkt 9.1 ppkt 2) oraz pkt 9.2 powyżej, kończy się z upływem dnia, który nazwą lub datą odpowiada początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – w ostatnim dniu tego miesiąca. Przykładowo, w przypadku rozpoczęcia świadczenia ochrony ubezpieczeniowej w dniu 1 marca danego roku termin, o którym mowa powyżej, upływa z końcem 1 marca w roku kolejnym.

10. Udział własny

- 10.1. Wprowadza się udział własny Ubezpieczonego w wysokości:
- 30% kosztów, o których mowa w pkt 13.1 w odniesieniu do zdarzeń polegających na uszkodzeniu lub zniszczeniu Produktu wskutek Niez szczęśliwego wypadku w odniesieniu do okularów przeciwsłonecznych niekorekcyjnych; lub
 - 25% kosztów, o których mowa w pkt 13.1 w odniesieniu do zdarzeń polegających na uszkodzeniu lub zniszczeniu Produktu wskutek Niez szczęśliwego wypadku w odniesieniu do Produktów innych niż okulary przeciwsłoneczne niekorekcyjne; lub
 - 50% kosztów, o których mowa w pkt 13.1 w odniesieniu do zdarzeń polegających na utracie Produktu wskutek zgubienia, Kradzieży lub Rozboju.
- 10.2. W przypadku wymiany na produkt droższy (zgodnie z żądaniem Ubezpieczonego) Ubezpieczony dopłaca, oprócz udziału własnego, różnicę pomiędzy Sumą ubezpieczenia a regularną ceną detaliczną brutto produktu otrzymanego przez Ubezpieczonego w ramach realizacji ubezpieczenia (wymiany) nieuwzględniającą rabatów i upustów wynikających z promocji oferowanych przez Vision Express SP Sp. z o.o. odpowiednio w danym Salonie, Salonie GrandOptical albo za pośrednictwem Strony Internetowej – w zależności od tego, gdzie Ubezpieczający nabył Produkt podlegający wymianie (dany Salon lub Salon GrandOptical, lub Strona Internetowa). Płatność, o której mowa powyżej, dokonywana jest na rzecz Vision Express SP Sp. z o.o.
- 10.3. W przypadku wymiany na produkt tańszy – udział własny liczony jest na podstawie ceny katalogowej tańszego produktu, tj. ceny bez zastosowania rabatów i promocji.
- 10.4. W przypadkach, o których mowa w pkt 10.1 ppkt a)–c) do obliczania udziału własnego nie mają zastosowania dodatkowe rabaty wynikające z akcji marketingowych lub kuponów i kart zniżkowych.

11. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

- 11.1. W przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Strony Internetowej Ubezpieczającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia może zostać złożone odpowiednio w jednym ze znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Salonów (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony www.visionexpress.pl) albo Salonów GrandOptical (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony www.grandoptical.pl) lub przesłane na adres poczty elektronicznej: bok@visionexpress.pl (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony www.visionexpress.pl) albo grandoptical.pl (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem strony www.grandoptical.pl), lub przesłane do AVUS Polska worldwide claims service sp. z o.o., PL-54-515 Wrocław, ul. Basi Wołodjowskiej 4, lub przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: infopolska@ergo.de. Wskazany powyżej termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
- 11.2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w jednym z Salonów lub Salonów GrandOptical – Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie stosownego oświadczenia odpowiednio w

jednym z Salonów lub Salonów GrandOptical znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub przesłanie stosownego oświadczenia do AVUS Polska worldwide claims service sp. z o.o., PL-54-515 Wrocław, ul. Basi Wołodzyjowskiej 4, lub przesłanie oświadczenie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: infopolska@ergo.de.

11.3. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

12. Sposób postępowania w przypadku powstania Szkody

12.1. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w jednym z Salonów, w razie wystąpienia Szkody Ubezpieczający powinien zgłosić ten fakt:

- 1) do jednego z Salonów, przedkładając potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia (np. Polisę) oraz dokument potwierdzający zakup Produktu, oraz:
 - a) w przypadku Szkody w postaci uszkodzenia lub zniszczenia Produktu wskutek Niez szczęśliwego wypadku: Ubezpieczający powinien dostarczyć uszkodzony lub zniszczony wskutek Niez szczęśliwego wypadku Produkt do jednego z Salonów lub
 - b) w przypadku wystąpienia szkody polegającej na utracie Produktu wskutek Kradzieży lub Rozboju: Ubezpieczający powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt na policję oraz uzyskać pisemne potwierdzenie zawiadomienia policji o tym zdarzeniu, które Ubezpieczający przedkłada wraz z dokumentami, o których mowa w pkt 12.1 powyżej; lub
- 2) za pośrednictwem właściwej Strony Internetowej (www.visionexpress.pl), korzystając z funkcjonalności Strony Internetowej opisanej szczegółowo w regulaminie pod adresem: <https://visionexpress.pl/regulamin>, pod warunkiem że Ubezpieczający jest zarejestrowanym użytkownikiem Strony Internetowej www.visionexpress.pl, a informacja o zawarciu Umowy ubezpieczenia jest dostępna na jego koncie – w takim przypadku odpowiednie zastosowanie mają warunki i postanowienia pkt 12.3 poniżej.

12.2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej, w razie wystąpienia Szkody Ubezpieczający, chcąc zgłosić roszczenie z tytułu Umowy ubezpieczenia, powinien zgłosić ten fakt za pośrednictwem Strony Internetowej, za której pośrednictwem zawarł Umowę ubezpieczenia, korzystając z funkcjonalności Strony Internetowej opisanej szczegółowo odpowiednio: w „Regulaminie korzystania z Usług Vision Express On-line”, dostępnym pod adresem: <https://visionexpress.pl/regulamin>, albo w „Regulaminie korzystania z Usług GrandOptical On-line”, dostępnym pod adresem: www.grandoptical.pl/regulamin.

12.3. W przypadku, o którym mowa w pkt 12.2 powyżej, Ubezpieczający, zgłaszając Szkołę za pośrednictwem właściwej Strony Internetowej:

- a) w przypadku Szkody w postaci uszkodzenia lub zniszczenia Produktu wskutek Niez szczęśliwego wypadku: Ubezpieczający wybiera sposób przekazania do Vision Express SP Sp. z o.o. Produktu, którego dotyczy Szkoła. Ubezpieczający może zdecydować się na osobiste dostarczenie Produktu do (odpowiednio) Salonu albo Salonu GrandOptical lub na wysyłkę Produktu za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres wskazany na Stronie Internetowej, na której dokonuje zgłoszenia Szkody;
- b) w przypadku wystąpienia szkody polegającej na utracie Produktu wskutek Kradzieży lub Rozboju: Ubezpieczający powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt na policję oraz uzyskać pisemne potwierdzenie zawiadomienia policji o tym zdarzeniu, które Ubezpieczający przedkłada osobiście lub za pośrednictwem poczty lub kuriera w sposób opisany w ppkt a) powyżej.

12.4. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w jednym z Salonów GrandOptical, w razie wystąpienia Szkody Ubezpieczający, chcąc zgłosić roszczenie z tytułu Umowy ubezpieczenia, może zgłosić ten fakt:

- 1) do jednego z Salonów GrandOptical, przy czym w takim wypadku odpowiednie zastosowanie mają warunki i postanowienia opisane w pkt 12.1 ppkt 1) powyżej, lub

- 2) za pośrednictwem Strony Internetowej www.grandoptical.pl, korzystając z funkcjonalności Strony Internetowej opisanej szczegółowo w regulaminie pod adresem: www.grandoptical.pl/regulamin, pod warunkiem że Ubezpieczający jest zarejestrowanym użytkownikiem Strony Internetowej www.grandoptical.pl, a informacja o zawarciu Umowy ubezpieczenia jest dostępna na jego koncie – w takim przypadku odpowiednie zastosowanie mają warunki i postanowienia pkt 12.3 powyżej.
- 12.5. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Strony Internetowej lub w przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia zawartej odpowiednio w Salonie albo Salonie GrandOptical dokonanego za pośrednictwem właściwej Strony Internetowej – informacja o decyzji Ubezpieczyciela co do spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego zostanie udostępniona w profilu Ubezpieczającego założonym w ramach właściwej Strony Internetowej. W przypadku podjęcia przez Ubezpieczyciela decyzji o spełnieniu świadczenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający może skorzystać z tego świadczenia za pośrednictwem właściwej Strony Internetowej, za której pośrednictwem zgłoszone zostało ww. roszczenie, na zasadach opisanych w pkt 10 oraz pkt 13 OWU oraz w sposób opisany odpowiednio w: „Regulaminie korzystania z Usług Vision Express On-line”, dostępnym pod adresem: <https://visionexpress.pl/regulamin>, albo „Regulaminie korzystania z Usług GrandOptical On-line”, dostępnym pod adresem: www.grandoptical.pl/regulamin.
- 12.6. Ubezpieczający zobowiązany jest do powiadomienia Ubezpieczyciela o wypadku najpóźniej (zgodnie z pkt 12.1-12.5 powyżej) w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia.

13. Świadczenie odszkodowawcze

- 13.1. W przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową oraz z zastrzeżeniem pkt 10 powyżej Ubezpieczony uprawniony jest do otrzymania świadczenia (w zależności od wskazanego w Polisie rodzaju Produktu, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia) polegającego na pokryciu przez Ubezpieczyciela kosztów:
- a) dla Szkód powstałych wskutek Nieszczęśliwego wypadku:
- i. w przypadku uszkodzenia Produktu, który w ocenie Ubezpieczyciela może zostać przywrócony do poprzedniego stanu – niezbędnych soczewek okularowych montowanych do własnej oprawy lub kompletnej pary okularów (oprawy i soczewek) tego samego rodzaju i tej samej jakości co Produkt, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia, profesjonalnej instalacji niezbędnych części zamiennych;
 - ii. w przypadku gdy w ocenie Ubezpieczyciela nie będzie możliwe zrealizowanie świadczenia, o którym mowa w punkcie i. powyżej (np. w przypadku całkowitego zniszczenia Produktu wskutek Nieszczęśliwego wypadku uniemożliwiającego instalację części zamiennych), Ubezpieczony otrzyma nowe soczewki montowane do własnej oprawy, o tych samych parametrach optycznych oraz jakości i typu lub kompletną parę okularów tego samego rodzaju i tej samej jakości co Produkt, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia (w tym soczewki okularowe o tych samych parametrach optycznych, które były częścią Produktu), z dostępnych w ofercie Vision Express SP Sp. z o.o. na dzień zgłoszenia Szkody przez Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem pkt 10.2 powyżej.

W przypadku Szkody w postaci uszkodzenia lub zniszczenia Produktu wskutek Nieszczęśliwego wypadku – świadczenie odszkodowawcze przysługuje pod warunkiem uprzedniego dostarczenia i przekazania Vision Express SP Sp. z o.o. uszkodzonego lub zniszczonego wskutek Nieszczęśliwego wypadku Produktu zgodnie z pkt 12.1 niniejszych OWU.

Uszkodzony lub zniszczony Produkt, jak również jego części lub elementy podlegające wymianie nie są zwracane Ubezpieczonemu;

- b) dla Szkód powstałych wskutek utraty Produktu wskutek zgubienia, Kradzieży lub Rozboju – wymiany soczewek okularowych montowanych do własnej oprawy lub kompletnej pary okularów tego samego rodzaju i tej samej jakości co Produkt, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia (w tym soczewki okularowe o tych samych parametrach optycznych, które były częścią Produktu), z dostępnych w ofercie Vision Express SP Sp. z o.o. na dzień zgłoszenia Szkody przez Ubezpieczającego, z zastrzeżeniem pkt 10.2 powyżej.
- 13.2. W razie jakichkolwiek wątpliwości, przyjmuje się, iż w każdym przypadku realizacji przez Ubezpieczyciela świadczenia odszkodowawczego w postaci opisanej w pkt 13.1 powyżej, Ubezpieczony otrzymuje soczewki okularowe o takich samych parametrach optycznych, jak soczewki okularowe objęte Umową ubezpieczenia lub jak soczewki okularowe będące elementem kompletnej pary okularów objętych Umową ubezpieczenia.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. Umowa ubezpieczenia podlega prawu polskiemu. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych OWU stosuje się prawo polskie, w szczególności ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 380, z późn. zm.) oraz ustawę z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1844, z późn. zm.).
- 14.2. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Językiem Umowy ubezpieczenia jest język polski.
- 14.3. Droga pozasądowa obejmuje możliwość złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego, zgodnie z zasadami opisanymi w rozporządzeniu Ministra Finansów z 14 stycznia 2016 roku. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: <https://rf.gov.pl>.
- 14.4. Wszelkie zgłoszenia/informacje dotyczące niniejszej Umowy ubezpieczenia, są skuteczne, jeśli zostaną złożone lub wysłane do jednego z Salonów lub Salonów GrandOptical znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w formie pisemnej.
- 14.5. W przypadku pytań dotyczących Umowy ubezpieczenia lub wystąpienia Szkody można zwrócić się do jednego z Salonów lub Salonów GrandOptical znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub do AVUS Polska worldwide claims service sp. z o.o., PL-54-515 Wrocław, ul. Basi Wołodyjowskiej 4 lub przesłać zapytanie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: infopolska@ergo.de.
- 14.6. Państwa Ubezpieczyciel to ERGO Direkt Versicherung AG, Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg (Norymberga), Niemcy. Wspomniany podmiot gospodarczy podlega nadzorowi Federalnego Urzędu Nadzoru Usług Finansowych – Dział Ubezpieczeń (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen), Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn, Niemcy.
- 14.7. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z Umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do Ubezpieczyciela, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- 14.8. Reklamacja może być złożona w formie: 1) pisemnej – osobiście w każdym Salonie lub Salonie GrandOptical znajdującym się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe poprzez napisanie na adres Ubezpieczyciela; 2) ustnej – osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w pkt 14.7 powyżej, w każdym

Salonie lub Salonie GrandOptical znajdującym się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; 3) elektronicznej – poprzez wysłanie e-maila na adres infopolska@ergo.de.

- 14.9. Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 14.10.
- 14.10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 14.9, Ubezpieczyciel przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której: 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia; 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 14.11. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
- 14.12. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy ubezpieczenia może złożyć skargę do Komisji Nadzoru Finansowego.