

# Ubezpieczenie straty finansowej GAP

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna zarejestrowany w Polsce

Produkt: Ubezpieczenie straty finansowej GAP Fakturowy/GAP Casco



Pełne informacje dotyczące ubezpieczenia podawane są przed zawarciem umowy. Informacje umowne znajdują się w dokumencie ubezpieczenia oraz w Ogólnych warunkach ubezpieczenia straty finansowej GAP Fakturowy/GAP Casco dla Leasingobiorców i Pożyczkobiorców Alior Leasing sp. z o.o. ustalonych uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/50/2026 z dnia 24 marca 2026 r.

## Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Dział II grupa 16 załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Strata finansowa w majątku Ubezpieczonego powstała na skutek szkody całkowitej dotyczącej pojazdu
- ✓ Szkoda całkowita to pojedyncze zdarzenie losowe powstałe na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii albo Wielkiej Brytanii, polegające na takim uszkodzeniu lub zniszczeniu pojazdu, którego dotyczy ubezpieczenie, że jego naprawa jest niemożliwa lub koszt jego naprawy przekracza określony przez Ubezpieczyciela AC/OC procent wartości rynkowej pojazdu, w wyniku czego Ubezpieczyciel AC/OC wypłacił na podstawie umowy AC lub umowy OC odszkodowanie za szkodę całkowitą; za szkodę całkowitą uznaje się również kradzież pojazdu

- ✓ Wariant ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia	Wartość początkowa pojazdu
GAP Fakturowy dla pojazdów nowych	Kwota stanowiąca różnicę pomiędzy wartością fakturową pojazdu oraz wyższą z dwóch następujących kwot: a) wartością rynkową pojazdu określoną na dzień szkody całkowitej (w stanie nieuszkodzonym) albo b) odszkodowaniem z umowy AC lub OC, powiększonym o wartość pozostałości, do wysokości sumy ubezpieczenia.
GAP Casco dla pojazdów używanych	Kwota stanowiąca różnicę pomiędzy wartością rynkową pojazdu ustaloną w umowie AC tego pojazdu oraz wyższą z dwóch następujących kwot: a) wartością rynkową pojazdu określoną na dzień szkody całkowitej (w stanie nieuszkodzonym) albo b) odszkodowaniem z umowy AC lub OC, powiększonym o wartość pozostałości, do wysokości sumy ubezpieczenia.

- ✓ **Suma ubezpieczenia** określona jest w umowie ubezpieczenia, stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU z tytułu ubezpieczenia straty finansowej dotyczącej danego pojazdu
- ✓ **Pojazdy obejmowane ochroną ubezpieczeniową** samochód osobowy, samochód ciężarowy, ciągnik siodłowy, autobus, ciągnik rolniczy, przyczepa oraz naczepa w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym, stanowiący przedmiot umowy leasingu lub umowy pożyczki, wskazany w umowie ubezpieczenia, zarejestrowany w Polsce



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ utraconych korzyści związanych z przerwą w działalności spowodowaną szkodą całkowitą lub kradzieżą pojazdu;
- ✗ opłat i prowizji z tytułu zawartej umowy leasingu, umowy pożyczki;
- ✗ straty finansowej powstałej na skutek innej szkody w pojeździe niż szkoda całkowita albo kradzież pojazdu;
- ✗ dodatkowych kosztów, opłat gwarancyjnych, opłat za dostawę, opłat za serwis, składek ubezpieczeniowych oraz opłat związanych z rejestracją pojazdu.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Ubezpieczeniem nie są objęte straty finansowe:

- ! gdy Ubezpieczyciel AC/OC nie uznał roszczenia lub nie wypłacił odszkodowania z tytułu szkody określonej jako szkoda całkowita pojazdu;
- ! spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- ! spowodowane umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- ! gdy powstanie szkody całkowitej było następstwem braku uprawnień do kierowania pojazdami przez kierowcę pojazdu; wyłączenie to nie ma zastosowania, gdy za szkodę całkowitą odpowiada Ubezpieczyciel OC;
- ! gdy powstanie szkody całkowitej było następstwem kierowania pojazdem przez osobę będącą pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków nie przepisanych przez lekarza lub stosowanych niezgodnie z zaleceniami lekarza; wyłączenie to nie ma zastosowania, gdy za szkodę całkowitą odpowiada Ubezpieczyciel OC;
- ! gdy szkoda całkowita powstała w wyniku wojny, zamieszek, aktów terroryzmu;
- ! gdy szkoda całkowita powstała w wyniku skażenia promieniotwórczego z promieniowania jonizującego lub zanieczyszczenia jakimkolwiek paliwem jądrowym lub z jakichkolwiek odpadów jądrowych powstałych w wyniku spalania paliwa jądrowego lub radioaktywnych, toksycznych, wybuchowych lub innych niebezpiecznych skutków jakiegokolwiek wybuchowego sprzętu jądrowego lub części tego sprzętu;
- ! gdy szkoda całkowita spowodowana jest katastrofą naturalną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej;
- ! w przypadku kradzieży pojazdu, jeżeli kierowca wysiadł z pojazdu, pozostawiając wewnątrz kluczyk lub sterownik służący do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu (lub oba te urządzenia) bez ich zabezpieczenia przed możliwością uruchomienia pojazdu przy ich pomocy przez osobę nieuprawnioną do korzystania z pojazdu, z wyłączeniem rabunku;

✓ **Pojazdy objęte ochroną ubezpieczeniową za zapłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej** pojazdy z częścią mieszkalną lub kempingową, quady, pojazdy wynajmowane zarobkowo w ramach działalności gospodarczej w zakresie wynajmu pojazdów, pojazdy wykorzystywane jako taksówki osobowe

! gdy szkoda całkowita powstała w związku z uprawianiem przez kierującego pojazdem przy użyciu tego pojazdu wszelkich sportów motorowych, włączając uczestnictwo w zawodach, wyścigach, rajdach lub treningach sportowych i amatorskie uprawianie tych sportów.



#### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

✓ Ubezpieczenie straty finansowej GAP Fakturowy/GAP Casco obowiązuje, gdy szkoda całkowita pojazdu miała miejsce na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Lichtenstein), w Szwajcarii i Wielkiej Brytanii.



#### Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Ubezpieczony ma obowiązek:

- podać dane niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- zgłosić PZU roszczenie o wypłatę odszkodowania z tytułu straty finansowej w terminie 60 dni od dnia otrzymania odszkodowania od Ubezpieczyciela AC/OC wraz z wymaganymi dokumentami.



#### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje przy zawarciu umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia określono inny termin opłacenia składki ubezpieczeniowej.

Składka ubezpieczeniowa z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej jest płatna przez Ubezpieczającego jednorazowo w terminach uzgodnionych z Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia.



#### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Umowę ubezpieczenia zawiera się na dowolny okres ubezpieczenia wynoszący nie mniej niż 12 i nie więcej niż 60 miesięcy.

Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wskazanym w umowie ubezpieczenia. Okres ubezpieczenia nie może rozpoczynać się wcześniej niż z dniem rozpoczęcia okresu ochrony ubezpieczeniowej z tytułu zawartej umowy AC pojazdu, którego dotyczy umowa ubezpieczenia.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa, w zależności od tego co wystąpi wcześniej:

- 1) z dniem wygaśnięcia umowy leasingu albo umowy pożyczki wskutek zwrotu pojazdu do Leasingodawcy;
- 2) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
- 3) z dniem wypłaty odszkodowania albo odmowy wypłaty odszkodowania,
- 4) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia;
- 5) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
- 6) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczonego będącego właścicielem pojazdu;
- 7) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie;
- 8) z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty składki ubezpieczeniowej wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- 9) z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności, za którą Ubezpieczyciel AC/OC nie ponosi odpowiedzialności;
- 10) z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP.



#### Jak rozwiązać umowę?

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.

Ubezpieczający może złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia w każdym czasie. W tym przypadku umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z ostatnim dniem miesiąca, w którym oświadczenie to zostało doręczone PZU.

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem końca okresu ubezpieczenia umowy AC lub z dniem rozwiązania umowy AC, chyba że zawarto umowę AC na kolejny, bezpośrednio następujący po poprzednim, 12-miesięczny okres ubezpieczenia, a umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 12 miesięcy.

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA STRATY FINANSOWEJ GAP FAKTUROWY/ GAP CASCO DLA LEASINGOBIORCÓW I POŻYCZKOBIORCÓW ALIOR LEASING SP. Z O.O.



ustalone uchwałą nr UZ/50/2026 z dnia 24 marca 2026 r.  
Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2, § 3, § 6, § 8, § 9, § 13, § 14, § 16 ust. 15
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 4, § 6, § 8, § 9, § 14, § 16 ust. 15

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

- Ogólne warunki ubezpieczenia straty finansowej GAP Fakturowy/GAP Casco dla Leasingobiorców i Pożyczkobiorców Alior Leasing Sp. z o.o. (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia straty finansowej GAP zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej PZU) z Alior Leasing Sp. z o.o. na rachunek Leasingobiorców albo Pożyczkobiorców.
- W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmiennie od ustalonych w OWU.
- W razie wprowadzenia do umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych, OWU mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym tymi postanowieniami.
- PZU zobowiązany jest przedstawić Ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy ubezpieczenia a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obowiązku PZU nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.

## DEFINICJE

### § 2

Przez pojęcia użyte w OWU rozumie się:

- Europejski Obszar Gospodarczy** – państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Lichtenstein;
- GAP** – Guaranteed Asset Protection – gwarantowana ochrona straty finansowej spowodowanej całkowitym zniszczeniem lub utratą na skutek kradzieży pojazdu (tzw. szkody całkowitej), stanowiącego przedmiot umowy leasingu albo umowy pożyczki;
- Leasingobiorca** – strona umowy leasingu – korzystający;
- Leasingodawca** – Alior Leasing Sp. z o.o.;
- odszkodowanie z umowy AC/OC** – kwota wypłacona przez Ubezpieczyciela AC/OC na podstawie umowy ubezpieczenia AC/OC z tytułu szkody całkowitej dotyczącej pojazdu;
- osoba uprawniona do korzystania z pojazdu:**
  - osoba pełnoletnia oraz posiadająca odpowiednie uprawnienia do kierowania pojazdem, która faktycznie włada pojazdem za zgodą Leasingobiorcy lub Pożyczkobiorcy, w szczególności na podstawie umowy użyczenia, przechowania, w ramach stosunku pracy albo

- b) osoba pełnoletnia oraz posiadająca odpowiednie uprawnienia do kierowania pojazdem, której Leasingobiorca lub Pożyczkobiorca zezwolił grzeźnościowo na jednorazowe, krótkotrwałe skorzystanie z pojazdu;
- 7) **pojazd** – samochód osobowy, samochód ciężarowy, ciągnik siodłowy, autobus, ciągnik rolniczy, przyczepa oraz naczepa w rozumieniu ustawy Prawo o ruchu drogowym, stanowiący przedmiot umowy leasingu lub umowy pożyczki, wskazany w umowie ubezpieczenia, zarejestrowany w Polsce, spełniający warunki, o których mowa w § 3;
- 8) **pojazd nowy** – pojazd podlegający pierwszej rejestracji lub pojazd, odnośnie którego w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie upłynęło 6 miesięcy od daty pierwszej rejestracji;
- 9) **pojazd używany** – pojazd, odnośnie którego w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia upłynęło 6 miesięcy od daty pierwszej rejestracji;
- 10) **Pożyczkobiorca** – strona umowy pożyczki – zaciągająca pożyczkę;
- 11) **strata finansowa** – uszczerbek w majątku Leasingobiorcy, Pożyczkobiorcy albo Leasingodawcy powstały na skutek szkody całkowitej dotyczącej pojazdu w wysokości kwoty stanowiącej różnicę:
- w wariancie GAP Fakturowy – wartości początkowej pojazdu określonej w pkt 22 lit. a oraz wyższej z dwóch następujących wartości:
    - wartości rynkowej pojazdu określonej na dzień szkody całkowitej (w stanie nieuszkodzonym) albo
    - odszkodowania z umowy AC lub OC, powiększonego o wartość pozostałości;
  - w wariancie GAP Casco – wartości początkowej pojazdu określonej w pkt 22 lit. b oraz wyższej z dwóch następujących wartości:
    - wartości rynkowej pojazdu określonej na dzień szkody całkowitej (w stanie nieuszkodzonym) albo
    - odszkodowania z umowy AC lub OC, powiększonego o wartość pozostałości;
- 12) **suma ubezpieczenia** – określona w umowie ubezpieczenia kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU z tytułu ubezpieczenia straty finansowej dotyczącej danego pojazdu;
- 13) **szkoda całkowita** – pojedyncze zdarzenie losowe powstałe na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii albo Wielkiej Brytanii, polegające na takim uszkodzeniu lub zniszczeniu pojazdu, którego dotyczy ubezpieczenie, że jego naprawa jest niemożliwa lub koszt jego naprawy przekracza określony przez Ubezpieczyciela AC/OC procent wartości rynkowej pojazdu, w wyniku czego Ubezpieczyciel AC/OC wypłacił na podstawie umowy AC lub umowy OC odszkodowanie za szkodę całkowitą; za szkodę całkowitą uznaje się również utratę pojazdu w wyniku kradzieży;
- 14) **Ubezpieczający** – Leasingodawca zawierający z PZU umowę ubezpieczenia na rachunek Leasingobiorcy albo Pożyczkobiorcy;
- 15) **Ubezpieczony** – Leasingobiorca albo Pożyczkobiorca, w majątku którego może powstać strata finansowa, będąca przedmiotem ubezpieczenia;
- 16) **Ubezpieczyciel AC/OC** – zakład ubezpieczeń, z którym została zawarta umowa ubezpieczenia autocasco (umowa AC) dotycząca pojazdu albo zakład ubezpieczeń, który odpowiada za szkodę całkowitą dotyczącą pojazdu z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (umowa OC);
- 17) **umowa leasingu** – umowa leasingu zawarta przez Leasingobiorcę z Leasingodawcą, na podstawie której Leasingobiorca użytkuje pojazd na warunkach określonych w tej umowie;
- 18) **umowa pożyczki** – umowa pożyczki zawarta przez Pożyczkobiorcę z Leasingodawcą, której zabezpieczeniem stanowi pojazd;
- 19) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z zastosowaniem OWU;
- 20) **wartość rynkowa pojazdu** – wartość pojazdu ustalana na podstawie aktualnych na dzień ustalenia tej wartości notowań rynkowych cen pojazdu danej marki, modelu i typu w systemach eksperckich Eurotax lub Info-Ekspert, z uwzględnieniem jego pochodzenia, roku produkcji, daty pierwszej rejestracji, wyposażenia, przebiegu, ilości właścicieli, wcześniejszych napraw, stanu technicznego i charakteru eksploatacji; w przypadku braku notowań rynkowych danego pojazdu w systemach eksperckich Eurotax lub Info-Ekspert wartość pojazdu ustala się metodą wyceny indywidualnej;
- 21) **wartość fakturowa pojazdu** – ustalona w fakturze zakupu cena zakupu pojazdu wraz z akcesoriami montowanymi fabrycznie oraz wyszczególnionymi w fakturze zakupu pojazdu, w tym elementami modyfikacji na potrzeby osoby niepełnosprawnej będącej Ubezpieczonym, z wyłączeniem opłat gwarancyjnych, opłat za dostawę, składek ubezpieczeniowych oraz opłat związanych z rejestracją pojazdu; w przypadku, gdy wartość wskazana na fakturze VAT wyrażona jest w walucie obcej, dla określenia wartości pojazdu w złotych polskich przyjmuje się średni kurs sprzedaży danej waluty podany przez NBP z dnia wystawienia faktury, a jeżeli w tym dniu NBP nie podał kursu – ostatni średni kurs podany przez NBP przed dniem wystawienia faktury;
- 22) **wartość początkowa pojazdu** – wartość pojazdu na dzień zawierania umowy ubezpieczenia, określona jako:
- w wariancie GAP Fakturowy – dla pojazdów nowych – wartość fakturowa pojazdu i wyposażenia;
  - w wariancie GAP Casco – dla pojazdów używanych – wartość pojazdu ustalona w umowie AC tego pojazdu;
- 23) **wiek pojazdu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia, a jeżeli:
- pierwsza rejestracja nastąpiła w innym roku niż rok produkcji pojazdu, wiek pojazdu liczony jest od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu,
  - nie jest znana data pierwszej rejestracji pojazdu, wiek pojazdu liczony jest od dnia 31 maja roku produkcji pojazdu;
- dla celów ustalenia wysokości odszkodowania wiek pojazdu liczony jest do dnia zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
- 24) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, w którym Ubezpieczający podaje wszystkie znane sobie okoliczności i informacje w odpowiedzi na zapytania PZU, stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia;
- 25) **wypadek ubezpieczeniowy** – wystąpienie szkody całkowitej pojazdu;
- 26) **wyposażenie pojazdu** – sprzęt i urządzenia zamontowane na stałe w taki sposób, że stanowią integralną część pojazdu, służące do użytkowania pojazdu zgodnie z jego przeznaczeniem, bądź służące bezpieczeństwu jazdy lub zabezpieczeniu pojazdu przed kradzieżą; za wyposażenie pojazdu uważa się sprzęt i urządzenia stanowiące wyposażenie standardowe pojazdu oraz sprzęt i urządzenia inne niż stanowiące wyposażenie standardowe pojazdu, o ile zostało uwzględnione w sumie ubezpieczenia przyjętej w umowie AC.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko powstania straty finansowej w majątku Ubezpieczonego na skutek zajścia wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, ubezpieczenie może dotyczyć każdego pojazdu, z wyłączeniem:
  - 1) pojazdów wykorzystywanych jako taksówki osobowe;
  - 2) pojazdów wykorzystywanych jako taksówki bagażowe oraz pojazdów nielicencjonowanych przewoźników;
  - 3) pojazdów wynajmowanych zarobkowo w ramach działalności gospodarczej w zakresie wynajmu pojazdów;
  - 4) pojazdów udostępnianych jako zastępcze na zasadach innych niż wynajem pojazdu;
  - 5) samochodów osobowych, osobowych w nadwoziu ciężarowego i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t wykorzystywanych do przewozu przesyłek kurierskich;
  - 6) pojazdów wykorzystywanych dojazd interwencyjnych lub patrolowych w ramach działalności gospodarczej polegającej na ochronie osób lub mienia;
  - 7) pojazdów wykorzystywanych do nauki jazdy;
  - 8) pojazdów uprzywilejowanych, służb ratowniczych i specjalnych;
  - 9) pojazdów przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych;
  - 10) pojazdów z częścią mieszkalną lub kempingową, quadów;
  - 11) pojazdów używanych w wycieczkach lub rajdach;
  - 12) pojazdów o zmodyfikowanej konstrukcji odbiegającej od specyfikacji określonej przez producenta;
  - 13) pojazdów wykorzystywanych jako karawany pogrzebowe.
3. Ubezpieczenie może dotyczyć pojazdów, o których mowa w ust. 2 pkt 1, 3 i 10, za zapłatą dodatkowej składki ubezpieczeniowej.
4. Ubezpieczenie dotyczy wyłącznie pojazdu spełniającego poniższe warunki:
  - 1) wiek pojazdu nie przekracza 5 lat w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia oraz nie przekroczy 10 lat w okresie ubezpieczenia – gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest jednocześnie z umową leasingu albo umową pożyczki;
  - 2) wiek pojazdu nie przekracza 3 lat w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia oraz nie przekroczy 8 lat w okresie ubezpieczenia – gdy umowa ubezpieczenia nie jest zawierana jednocześnie z umową leasingu albo umową pożyczki;
  - 3) pojazd jest objęty ubezpieczeniem AC z zastrzeżeniem pkt 4 i 5;
  - 4) w przypadku pojazdu objętego ubezpieczeniem AC na kolejny okres ubezpieczenia AC, pomiędzy okresami ubezpieczenia wynikającymi z poprzedniej i bieżącej umowy ubezpieczenia AC, nie wystąpiła przerwa w ochronie ubezpieczeniowej;
  - 5) umowa ubezpieczenia AC dotycząca pojazdu używanego nie została zawarta na więcej niż 90 dni przed dniem zawarcia umowy ubezpieczenia oraz do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia nie zaistniała żadna szkoda dotycząca tego pojazdu;
  - 6) w przypadku pojazdu używanego, do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia nie zaistniała szkoda całkowita dotycząca tego pojazdu;
  - 7) wartość początkowa pojazdu nie przekracza:
    - a) dla pojazdów osobowych – 700 000 zł netto; możliwe jest objęcie umową ubezpieczenia tych pojazdów

- o wartości początkowej przekraczającej 700 000 zł netto po uzyskaniu indywidualnej zgody PZU na podstawie wniosku przekazanego do PZU szyfrowaną pocztą elektroniczną na adres: gap@pzu.pl,
  - b) dla pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t – 700 000 zł netto,
  - c) dla pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 t, ciągników rolniczych, ciągników siodłowych, autobusów, przyczep i naczip – 1 000 000 zł netto.
5. Wartość początkowa pojazdu powinna zostać określona w umowie ubezpieczenia w:
    - a) kwocie brutto, uwzględniającej naliczony podatek VAT lub
    - b) kwocie netto, powiększonej o 50% kwoty naliczonego podatku VAT lub
    - c) kwocie netto, bez uwzględnienia naliczonego podatku VAT;w zależności od tego, jaka wartość została przyjęta w umowie AC obowiązującej w momencie zgłoszenia pojazdu do ubezpieczenia GAP.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 4

1. Ubezpieczeniem nie są objęte straty finansowe:
  - 1) gdy Ubezpieczyciel AC/OC nie uznał roszczenia lub nie wypłacił odszkodowania z tytułu szkody określonej jako szkoda całkowita pojazdu;
  - 2) spowodowane umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 3) spowodowane umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 4) gdy powstanie szkody całkowitej było następstwem braku uprawnień do kierowania pojazdami przez kierowcę pojazdu; wyłączenie to nie ma zastosowania, gdy za szkodę całkowitą odpowiada Ubezpieczyciel OC;
  - 5) gdy powstanie szkody całkowitej było następstwem kierowania pojazdem przez osobę będącą pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków nie przepisanych przez lekarza lub stosowanych niezgodnie z zaleceniami lekarza; wyłączenie to nie ma zastosowania, gdy za szkodę całkowitą odpowiada Ubezpieczyciel OC;
  - 6) gdy szkoda całkowita powstała w wyniku wojny, zamieszek, aktów terrorizmu;
  - 7) gdy szkoda całkowita powstała w wyniku skażenia promieniotwórczego z promieniowania jonizującego lub zanieczyszczenia jakimkolwiek paliwem jądrowym lub z jakichkolwiek odpadów jądrowych powstałych w wyniku spalania paliwa jądrowego lub radioaktywnych, toksycznych, wybuchowych lub innych niebezpiecznych skutków jakiegokolwiek wybuchowego sprzętu jądrowego lub części tego sprzętu;
  - 8) gdy szkoda całkowita spowodowana jest katastrofą naturalną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej;
  - 9) w przypadku kradzieży pojazdu, jeżeli kierowca wysiadł z pojazdu, pozostawiając wewnątrz kluczyk lub sterownik służący do otwarcia pojazdu lub uruchomienia pojazdu (lub oba te urządzenia) bez ich zabezpieczenia przed możliwością uruchomienia pojazdu przy ich pomocy przez osobę nieuprawnioną do korzystania z pojazdu, z wyłączeniem rabunku;

- 10) gdy szkoda całkowita powstała w związku z upraniem przez kierującego pojazdem przy użyciu tego pojazdu wszelkich sportów motorowych, włączając uczestnictwo w zawodach, wyścigach, rajdach lub treningach sportowych i amatorskie uprawianie tych sportów.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte dodatkowe koszty, opłaty gwarancyjne, opłaty za dostawę, opłaty za serwis, składki ubezpieczeniowe oraz opłaty związane z rejestracją pojazdu.
5. W przypadku zaistnienia szkody całkowitej dotyczącej pojazdu osobowego w odległości większej niż 300 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, PZU zwróci Ubezpieczonemu koszt noclegu Ubezpieczonego oraz osób, które podróżowały wraz z Ubezpieczonym tym pojazdem, w przypadku gdy nocleg ten był konieczny z uwagi na porę dnia w jakiej doszło do szkody całkowitej. PZU zwraca powyższe koszty noclegu maksymalnie do kwoty 1 000 zł, łącznie na wszystkie osoby korzystające z noclegu. Zwrot kosztów następuje na podstawie faktury/rachunku wystawionego na Ubezpieczonego.

## UMOWA UBEZPIECZENIA

### § 5

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje na wniosek Ubezpieczającego. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
2. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest zawarcie umowy ubezpieczenia AC dotyczącej pojazdu, którego dotyczy przedmiot ubezpieczenia.
3. Umowę ubezpieczenia zawiera się w wariancie GAP Fakturowy albo GAP Casco, o których mowa odpowiednio w § 2 pkt 22 lit. a. albo lit. b.
4. W umowie ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą ubezpieczonego na innym trwałym nośniku. W przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone Ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową. Na żądanie PZU Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
6. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadomić PZU o zmianie okoliczności, o których mowa w ust. 5, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
7. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 5 i 6 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.

## SUMA UBEZPIECZENIA I WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA

### § 6

1. Suma ubezpieczenia określona jest w umowie ubezpieczenia.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, odszkodowanie ustala się w kwocie równej stracie finansowej.
3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU. W przypadku, gdy strata finansowa poniesiona wskutek zajścia szkody całkowitej przekracza sumę ubezpieczenia, odszkodowanie ustala się w kwocie równej sumie ubezpieczenia.
4. W przypadku, gdy odszkodowanie z umowy AC/OC jest równe wartości początkowej pojazdu i nie zaistnieje strata finansowa, PZU wypłaca odszkodowanie w wysokości 5% wartości początkowej pojazdu, lecz maksymalnie w kwocie 6 000 zł (słownie: sześć tysięcy zł).

## OKRES UBEZPIECZENIA

### § 7

Umowę ubezpieczenia zawiera się na dowolny okres ubezpieczenia wynoszący nie mniej niż 12 i nie więcej niż 60 miesięcy.

## POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU

### § 8

Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wskazanym w umowie ubezpieczenia. Okres ubezpieczenia nie może rozpoczynać się wcześniej niż z dniem rozpoczęcia okresu ochrony ubezpieczeniowej z tytułu zawartej umowy AC pojazdu, którego dotyczy umowa ubezpieczenia.

### § 9

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa, w zależności od tego co wystąpi wcześniej:

- 1) z dniem wygaśnięcia umowy leasingu albo umowy pożyczki wskutek zwrotu pojazdu do Leasingodawcy;
- 2) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
- 3) z dniem wypłaty odszkodowania albo odmowy wypłaty odszkodowania,
- 4) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 10 ust. 1;
- 5) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 10 ust. 3 i 4;
- 6) z dniem zbycia pojazdu przez Ubezpieczonego będącego właścicielem pojazdu;
- 7) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia PZU o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy PZU ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa nie została zapłacona w terminie;
- 8) z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty składki ubezpieczeniowej wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- 9) z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności, za którą Ubezpieczyciel AC/OC nie ponosi odpowiedzialności;
- 10) z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 10

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy

- Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
  3. Ubezpieczający może złożyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia w każdym czasie. W tym przypadku umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z ostatnim dniem miesiąca, w którym oświadczenie to zostało doręczone PZU.
  4. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem końca okresu ubezpieczenia umowy AC lub z dniem rozwiązania umowy AC, chyba że zawarto umowę AC na kolejny, bezpośrednio następujący po poprzednim, 12-miesięczny okres ubezpieczenia, a umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 12 miesięcy.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 11

1. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania odpowiedzialności PZU.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustala się w zależności od rodzaju pojazdu, okresu ubezpieczenia oraz wartości początkowej pojazdu. Wysokość składki ubezpieczeniowej określona jest w umowie ubezpieczenia.
3. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje przy zawarciu umowy ubezpieczenia, chyba że w umowie ubezpieczenia określono inny termin opłacenia składki ubezpieczeniowej.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie gotówkowej albo w porozumieniu z PZU w formie bezgotówkowej.
5. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za datę zapłaty uważa się dzień uznania rachunku PZU wymaganej pełną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
6. Składka ubezpieczeniowa z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej jest płatna przez Ubezpieczającego jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.

## ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 12

W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu na jaki została udzielona, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Zwrot składki nie przysługuje w przypadku, gdy nastąpiła wypłata odszkodowania z umowy ubezpieczenia.

## ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA O WYPŁATĘ ODSZKODOWANIA

### § 13

1. Ubezpieczony zobowiązany jest do zawiadomienia PZU o przyznaniu mu odszkodowania z tytułu szkody całkowitej, niezwłocznie po powzięciu o tym wiadomości.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest do zgłoszenia PZU roszczenia o wypłatę odszkodowania z tytułu straty finansowej w terminie 60 dni od dnia otrzymania odszkodowania od Ubezpieczyciela AC/OC.
3. Do zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania Ubezpieczony zobowiązany jest dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) wypełniony formularz zgłoszenia roszczenia;
  - 2) kopię wszystkich polis potwierdzających zawarcie umów ubezpieczenia AC pojazdu obowiązujących w okresie umowy ubezpieczenia;

- 3) kopię dokumentów sporządzonych przez Ubezpieczyciela AC/OC, w których ustalili on wartość rynkową pojazdu, wartość pozostałości, wyliczyli wartość szkody całkowitej oraz oświadczyli, iż przyjmuje odpowiedzialność za szkodę całkowitą i wypłaca odszkodowanie z tego tytułu;
  - 4) kopię wyceny wartości rynkowej pojazdu sporządzonej przez Ubezpieczyciela AC/OC na dzień zajścia szkody całkowitej;
  - 5) kopię kosztorysu naprawy pojazdu sporządzoną przez Ubezpieczyciela AC/OC;
  - 6) kopię dokumentacji potwierdzającej wyposażenie pojazdu w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia uwzględnione w wartości początkowej pojazdu, jeżeli nastąpiło zwiększenie wartości początkowej pojazdu;
  - 7) kopię dowodu rejestracyjnego pojazdu;
  - 8) kopię faktury zakupu pojazdu;
  - 9) kopię decyzji o umorzeniu postępowania w sprawie kradzieży pojazdu, jeżeli szkoda całkowita nastąpiła wskutek kradzieży pojazdu;
  - 10) faktury lub rachunki za nocleg wystawione na Ubezpieczonego w przypadku zgłoszenia roszczenia w zakresie określonym w § 6 ust. 5;
  - 11) kopię dokumentacji policyjnej (notatką policyjną) poświadczającej zgłoszenie zdarzenia, w wyniku którego doszło do powstania szkody całkowitej, w przypadku gdy do zdarzenia doszło przy braku świadków zdarzenia lub z udziałem jednego uczestnika zdarzenia będącego jednocześnie poszkodowanym w wypadku i jedynym jego uczestnikiem;
  - 12) inne dokumenty, na żądanie PZU, niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia o wypłatę odszkodowania i wysokości odszkodowania, w tym kopie zdjęć zniszczonego pojazdu wykonane przez Ubezpieczyciela AC/OC podczas oględzin pojazdu oraz kopie warunków ubezpieczenia, według których Ubezpieczyciel AC/OC uznał szkodę całkowitą i wypłacił odszkodowanie z tego tytułu.
4. Na żądanie PZU, Ubezpieczający i Ubezpieczony zobowiązani są do udzielenia PZU pełnomocnictwa upoważniającego do zapoznania się z dokumentacją dotyczącą szkody całkowitej pojazdu prowadzonej przez Ubezpieczyciela AC/OC.

## USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

### § 14

1. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez PZU postępowaniu, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. PZU ustala odszkodowanie według zasad określonych w § 6 ust. 2–5.
3. Jeżeli wartość początkowa pojazdu została ustalona:
  - 1) w kwocie brutto – przy ustaleniu wysokości odszkodowania uwzględnia się podatek VAT;
  - 2) w kwocie netto powiększonej o 50% kwoty naliczonego podatku VAT – przy ustaleniu wysokości odszkodowania uwzględnia się 50% kwoty naliczonego podatku VAT;
  - 3) w kwocie netto – przy ustaleniu wysokości odszkodowania nie uwzględnia się podatku VAT.

## WYPŁATA ODSZKODOWANIA I OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU

### § 15

1. Odszkodowanie płatne jest w złotych polskich.

2. PZU dokonuje wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od dnia zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania.
3. Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w ust. 2, okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, wypłata odszkodowania następuje w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania, PZU wypłaca w terminie określonym w ust. 2.
4. PZU jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia – do poinformowania o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zgłoszeniem, oraz podjęcia postępowania dotyczącego zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem, pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
- 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 2 i 3 nie wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, lub nie wypłaci świadczenia, do zawiadomienia pisemnie:
  - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
  - b) Ubezpieczonego w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
 – o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi;
- 3) jeżeli odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie, nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
  - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
  - b) Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
 – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, lub świadczenia, oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacji i dokumentów, gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia udostępnionych przez PZU informacji, a także sporządzania na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
- 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia – do udostępniania posiadanych przez siebie informacji związanych

z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 16

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji), albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
    - b) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA: AE:PL-87870-55695-FHIFV-22, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;
  - 2) ustnie – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1.
3. PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach niemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie udzielona klientowi, który je złożył:
  - 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna:
    - a) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
    - b) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
    - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta w przypadku – gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie;
  - 2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. a, odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego

- wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych – w przypadku gdy reklamacja została wystana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
  7. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
    - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
    - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
  8. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
  9. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
  10. PZU przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
  11. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  12. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  13. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  14. Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.
  15. W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
  16. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
  17. 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.