OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA GAP FAKTUROWY I GAP AC dla klienta detalicznego, którego dystrybucja prowadzona jest w salonach dealerów samochodowych

ustalone uchwałą nr UZ/241/2026 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej
z dnia 12 października 2026 r.

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 lub wartości wykupu ubezpieczenia.	§ 2 § 3 § 4 § 7 § 9 ust. 1-5 § 10 § 11 § 12 § 15 ust. 15
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 2 § 5 § 7 § 9 ust. 1-5 § 11 § 15 ust. 15

§ 1

1. Ogólne warunki ubezpieczenia GAP Fakturowy i GAP AC dla klienta detalicznego, którego dystrybucja prowadzona jest w salonach dealerów samochodowych (zwane dalej „OWU GAP") mają zastosowanie do umów ubezpieczenia straty finansowej GAP (zwanych dalej „umowami Ubezpieczenia GAP") zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwaną dalej „PZU") z Ubezpieczającymi.

2. W porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy Ubezpieczenia GAP mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU GAP.

3. W razie wprowadzenia do umowy Ubezpieczenia GAP postanowień dodatkowych lub odmiennych, OWU GAP mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym tymi postanowieniami.

4. PZU zobowiązany jest przedstawić Ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy Ubezpieczenia GAP a OWU GAP w formie pisemnej przed zawarciem umowy Ubezpieczenia GAP. W razie niedopełnienia tego obowiązku PZU nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów Ubezpieczenia GAP zawieranych w drodze negocjacji.

DEFINICJE

§ 2

Przez pojęcia użyte w OWU GAP rozumie się:

1) **Bonus** – dodatkowe świadczenie wypłacane obok należnego odszkodowania, na poczet wynajęcia przez Ubezpieczonego pojazdu zastępczego lub na poczet przejazdów taksówkami, przejazdów pociągami, przelotów samolotem lub innymi środkami transportu, z których Ubezpieczony korzystał w okresie 3 miesięcy od Daty Szkody Całkowitej;
2) **Data Szkody Całkowitej** – data zdarzenia, w wyniku którego Ubezpieczyciel AC/OC wypłacił odszkodowanie z tytułu Szkody Całkowitej na podstawie umowy Ubezpieczenia AC/OC;
3) **Kierowca** – każda osoba upoważniona przez właściciela Pojazdu do korzystania z Pojazdu, uprawniona do kierowania Pojazdem na podstawie przepisów prawa obowiązujących w kraju, w którym doszło do Szkody Całkowitej;
4) **Ubezpieczenie AC/OC**:
   a) ubezpieczenie autocasco obejmujące ochroną ryzyko całkowitego zniszczenia, utraty lub kradzieży Pojazdu (Ubezpieczenie AC) albo
   b) obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (Ubezpieczenie OC);
5) **Ubezpieczyciel AC/OC**:
   a) zakład ubezpieczeń, z którym została zawarta umowa Ubezpieczenia AC Pojazdu (umowa AC) albo
   b) zakład ubezpieczeń, który odpowiada za Szkodę Całkowitą dotyczącą Pojazdu z tytułu umowy Ubezpieczenia OC (umowa OC);
6) **Pojazd** – samochód osobowy, samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, dopuszczony do ruchu na podstawie przepisów o ruchu drogowym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP), nabyty i zarejestrowany w RP;
7) **Polisa GAP** – dokument potwierdzający zawarcie umowy Ubezpieczenia GAP;
8) **Szkoda GAP** – szkoda polegająca na utracie wartości Pojazdu na skutek Szkody Całkowitej określona w § 3 ust. 1 OWU GAP;
9) **Szkoda Całkowita** – szkoda wynikająca z jednego zdarzenia losowego, powstała na terytorium Europejskiego Obszaru

Gospodarczego, Szwajcarii albo Wielkiej Brytanii, polegająca na całkowitym zniszczeniu, utracie lub kradzieży Pojazdu, uznana za Szkodę Całkowitą przez Ubezpieczyciela AC/OC zgodnie z warunkami Ubezpieczenia AC/OC;

10) **Wartość Pojazdu**:
    a) w Ubezpieczeniu GAP Fakturowy – przyjęta w umowie Ubezpieczenia GAP wartość netto – bez podatku VAT albo wartość brutto – z podatkiem VAT, albo wartość netto + 50% – wartość netto powiększona o podatek VAT w wysokości 50%, zgodna z dokumentem zakupu (wraz z akcesoriami montowanymi fabrycznie) albo
    b) w Ubezpieczeniu GAP AC – wartość wskazana w umowie AC, obowiązującej w dniu zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP jako suma ubezpieczenia w umowie AC;
11) **Wiek Pojazdu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji Pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do dnia zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP, a jeżeli pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, okres liczony od dnia 31 grudnia roku produkcji do dnia zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP;
12) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która zawiera umowę Ubezpieczenia GAP;
13) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędącą osobą prawną, na której rzecz zawierana jest umowa Ubezpieczenia GAP.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA GAP

§ 3

1. Przedmiotem Ubezpieczenia GAP jest ryzyko poniesienia przez Ubezpieczonego szkody polegającej na utracie wartości Pojazdu na skutek Szkody Całkowitej, stanowiącej różnicę pomiędzy Wartością Pojazdu, którego dotyczy umowa Ubezpieczenia GAP a:
   1) kwotą odszkodowania z tytułu Szkody Całkowitej wypłaconego przez Ubezpieczyciela AC/OC powiększonego o wartość Pojazdu w stanie uszkodzonym, ustaloną zgodnie z warunkami Ubezpieczenia AC/OC, albo
   2) Wartością Pojazdu w stanie nieuszkodzonym według stanu na Datę Szkody Całkowitej, podaną w katalogu, w którym wyceniano Pojazd do zawarcia umowy AC, lub w którym rozliczono Szkodę Całkowitą (ale nie innym niż EUROTAX GLASS lub INFO-EKSPERT).

2. Do ustalenia wartości Szkody GAP, o której mowa w ust. 1, stosuje się wyższą z wartości podanych w ust. 1 pkt 1 albo 2.

3. Z tytułu umowy Ubezpieczenia GAP, PZU wypłaca odszkodowanie odpowiadające szkodzie GAP, nie więcej jednak niż suma ubezpieczenia wskazana w Polisie GAP.

4. Umowa Ubezpieczenia GAP może dotyczyć wyłącznie Pojazdu spełniającego w dniu zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP łącznie następujące warunki:
   1) Wiek Pojazdu nie przekracza 6 lat (72 miesięcy);
   2) Wartość Pojazdu nie przekracza 600.000 zł (z VAT) oraz
   3) Pojazd ma zawartą umowę AC.

5. Umowa Ubezpieczenia GAP nie może być zawarta w przypadku Pojazdów:
   1) używanych w rajdach, wyścigach samochodowych, konkursach, jazdach testowych, do świadczenia usług kurierskich;
   2) używanych w charakterze taksówek lub do zarobkowego przewozu osób;
   3) wykorzystywanych do nauki jazdy;
   4) z silnikami rotacyjnymi (nie dotyczy pojazdów hybrydowych);
   5) przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych, samochodów z częścią mieszkalną, przyczep turystycznych lub kempingowych;
   6) które zostały zmodyfikowane w sposób niezgodny ze specyfikacjami producenta (nie dotyczy montażu instalacji gazowych);
   7) które uprzednio uległy Szkodzie Całkowitej, po czym zostały przywrócone do stanu używania.

KIEDY DZIAŁA UBEZPIECZENIE GAP?

§ 4

PZU ponosi odpowiedzialność z tytułu umowy Ubezpieczenia GAP, gdy spełnione są łącznie następujące warunki:
   1) do powstania Szkody Całkowitej doszło na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii albo Wielkiej Brytanii w okresie obowiązywania umowy Ubezpieczenia GAP;
   2) Pojazd ma zawartą umowę AC;
   3) Ubezpieczyciel AC/OC dokonał wypłaty odszkodowania z tytułu Szkody Całkowitej zgodnie z warunkami Ubezpieczenia AC/OC.

KIEDY NIE DZIAŁA UBEZPIECZENIE GAP?

§ 5

PZU nie ponosi odpowiedzialności za:
   1) utratę wartości Pojazdu powstałą z innych przyczyn niż Szkoda Całkowita;
   2) utratę wartości Pojazdu powstałą w wyniku Szkody Całkowitej:
      a) do której doszło przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia określonego w umowie Ubezpieczenia GAP,
      b) która została spowodowana wskutek rażącego niedbalstwa lub umyślnie przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Kierowcę Pojazdu,
      c) która została spowodowana podczas wykorzystania Pojazdu w rajdach, wyścigach samochodowych, konkursach, jazdach testowych, do świadczenia usług kurierskich, używanych jako taksówka lub do zarobkowego przewozu osób, nauki jazdy,
      d) do której doszło wskutek prowadzenia Pojazdu przez osobę nieposiadającą uprawnień wymaganych przepisami prawa państwa, w którym zaszła Szkoda Całkowita, chyba że za szkodę całkowitą odpowiada Ubezpieczyciel OC,
      e) powstałej wskutek kierowania Pojazdem przez osobę będącą pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków, po których spożyciu prowadzenie Pojazdu jest przeciwwskazane,
      f) powstałej w innych okolicznościach, niż okoliczności opisane w formularzu zgłoszenia szkody dotyczącym Ubezpieczenia AC/OC lub Ubezpieczenia GAP,
      g) powstałej wskutek niewłaściwego zabezpieczenia kluczyków lub dokumentów ubezpieczonego Pojazdu, w tym pozostawienia kluczyków w miejscu publicznym umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa,
      h) powstałej wskutek aktów terroru, wojny, zamieszek lub na skutek zajęcia Pojazdu na potrzeby wojska, policji i innych władz lub wykorzystywania Pojazdu do prowadzenia protestów, strajków, blokad dróg,
      i) powstałej wskutek wykorzystania Pojazdu w związku z popełnieniem przestępstwa przez jego właściciela lub inne osoby upoważnione do jego używania lub zbycia,
      j) powstałej wskutek użytkowania ubezpieczonego Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, niewłaściwego załadunku oraz nieprawidłowego przewożenia ładunku lub bagażu,
      k) powstałej wskutek korzystania z Pojazdu, w sytuacji opuszczenia przez kierowcę pojazdu i pozostawienia kluczyków wewnątrz pojazdu, co umożliwiło otwarcie lub uruchomienie pojazdu,
      l) powstałej wskutek przewłaszczenia Pojazdu w wyniku postępowania egzekucyjnego dotyczącego Pojazdu lub przywłaszczenia powierzonego Pojazdu;
   3) obniżenie kwoty odszkodowania z Ubezpieczenia AC z tytułu wskazania w polisie tego ubezpieczenia niezgodnej ze stanem rzeczywistym wartości Pojazdu i wynikających z tego korekt ujemnych stosowanych podczas wypłaty odszkodowania przez Ubezpieczyciela AC/OC, udziału własnego, konsumpcji sumy ubezpieczenia, wartości pozostałości, redukcji lub innych odliczeń (w tym podatku VAT i podatku dochodowego), zgodnie z warunkami Ubezpieczenia AC/OC;
   4) straty pośrednie, utratę zysków spowodowaną niemożnością korzystania z Pojazdu;
   5) stratę lub szkodę, która została w sposób wyraźny wyłączona z zakresu Ubezpieczenia AC/OC lub która mogłaby zostać objęta rozszerzeniem ochrony ubezpieczeniowej dostępnym na podstawie umowy Ubezpieczenia AC/OC, gdyby opcja taka została wykupiona lub gdyby Ubezpieczający z niej nie zrezygnował; wyłączenie to nie dotyczy opcji utrzymania stałej wartości pojazdu;
   6) wypłatę jakiejkolwiek kwoty odszkodowania z tytułu Ubezpieczenia GAP, jeżeli odszkodowanie za tę samą szkodę zostało wcześniej wypłacone z umowy zawartej w innym zakładzie ubezpieczeń; w przypadku wypłaty częściowej, kwota należnego odszkodowania odpowiednio zmniejsza się;
   7) utratę wartości Pojazdu powstałą wskutek Szkody Całkowitej wynikającej z:
      a) promieniowania jonizującego lub skażenia promieniowaniem pochodzącym z dowolnego paliwa jądrowego lub z jakichkolwiek odpadów jądrowych lub ze spalania paliwa jądrowego,

b) użycia substancji radioaktywnych, toksycznych, wybuchowych lub innych substancji niebezpiecznych lub zanieczyszczających właściwości dowolnej instalacji jądrowej, reaktora lub innego zespołu jądrowego lub jego części jądrowej; niniejsze wyłączenie nie obejmuje izotopów promieniotwórczych innych niż paliwo jądrowe, gdy izotopy takie są przygotowywane, przewożone, przechowywane lub wykorzystywane do celów handlowych, rolniczych, medycznych, naukowych lub innych podobnych celów pokojowych,
c) użycia każdego rodzaju broni lub urządzenia wykorzystującego rozszczepienie atomowe, jądrowe, fuzję lub inną podobną reakcję, siłę, materię radioaktywną,
d) użycia dowolnej broni chemicznej, biologicznej, biochemicznej lub elektromagnetycznej,
e) pożaru (ognia) powstałego bezpośrednio lub pośrednio z reakcji jądrowej promieniowania jądrowego lub skażenia radioaktywnego;

8) utratę wartości Pojazdu w wyniku Szkody Całkowitej powstałej wskutek działania dowolnego systemu, oprogramowania, złośliwego kodu, wirusa lub innego systemu elektronicznego wpływającą równocześnie na więcej pojazdów niż tylko Pojazd, którego dotyczy Ubezpieczenie GAP.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA GAP

§ 6

1. Zawarcie umowy Ubezpieczenia GAP potwierdza się Polisą GAP.
2. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w Polisie GAP.
3. PZU udziela ochrony ubezpieczeniowej na warunkach określonych w Polisie GAP oraz w OWU GAP, z uwzględnieniem zmian uzgodnionych między Ubezpieczającym a PZU zgodnie z § 1 ust. 2.
4. Wszelkie zmiany wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 7

1. Określona w umowie Ubezpieczenia GAP suma ubezpieczenia wynosi w zależności od wariantu wybranego przez Ubezpieczającego i wskazanego w Polisie GAP:
1) 20.000 zł i Bonus 2.000 zł lub 40.000 zł i Bonus 2.000 zł – dla Wartości Pojazdu do 150.000 zł (z VAT) lub
2) 60.000 zł i Bonus 5.000 zł – dla Wartości Pojazdu do 300.000 zł (z VAT) lub
3) 80.000 zł i Bonus 5.000 zł – dla Wartości Pojazdu od 80.001 zł (z VAT) do 450.000 zł (z VAT) lub
4) 120.000 zł i Bonus 5.000 zł – dla Wartości Pojazdu od 120.001 zł (z VAT) do 450.000 zł (z VAT) lub
5) 140.000 zł i Bonus 5.000 zł – dla Wartości Pojazdu od 150.001 zł (z VAT) do 600.000 zł (z VAT) lub
6) 200.000 zł i Bonus 5.000 zł – dla Wartości Pojazdu od 250.001 zł (z VAT) do 600.000 zł (z VAT).

2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU.

SKŁADKA UBEZPIECZENIA

§ 8

1. Z tytułu zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP, PZU przysługuje składka ubezpieczeniowa określona w Taryfie składek za Ubezpieczenie GAP.
2. Składka ustalana jest za czas trwania odpowiedzialności PZU w zależności od: przeznaczenia i sposobu użytkowania Pojazdu, Wartości Pojazdu, okresu ochrony ubezpieczeniowej.
3. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.
4. Składka ubezpieczeniowa jest płatna jednorazowo za cały okres ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP lub w terminie późniejszym, wskazanym w Polisie GAP.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest do zgłaszania zmian okoliczności zawartych we wniosku o Ubezpieczenie GAP, w tym w szczególności zmiany sposobu użytkowania Pojazdu, niezwłocznie po ich zaistnieniu.
6. W przypadku gdy zmiana okoliczności, w tym sposobu użytkowania Pojazdu pociąga za sobą zmianę wysokości ryzyka, PZU może zażądać zmiany wysokości składki z tego tytułu.
7. W przypadku wygaśnięcia umowy Ubezpieczenia GAP przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

OKRES OBOWIĄZYWANIA OCHRONY

§ 9

1. Umowa Ubezpieczenia GAP zawierana jest na okres 24 lub 36 lub 48 lub 60 miesięcy.
2. W przypadku zbycia Pojazdu w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej, prawa i obowiązki z umowy Ubezpieczenia GAP mogą być przeniesione na nabywcę Pojazdu za zgodą PZU.
3. Warunkiem wyrażenia przez PZU zgody, o której mowa w ust. 2, jest przedstawienie dokumentu ubezpieczenia potwierdzającego zawarcie dla Pojazdu umowy Ubezpieczenia AC. W przypadku wyrażenia zgody, PZU wystawia aneks do umowy Ubezpieczenia GAP.
4. Łączny okres ochrony udzielanej przez PZU zbywcy i kolejnemu nabywcy Pojazdu trwa maksymalnie tyle miesięcy na ile pierwotnie została zawarta umowa Ubezpieczenia GAP przez zbywcę.
5. Umowa Ubezpieczenia GAP wygasa:
1) z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczeniowy wygasł przed tym terminem z innych przyczyn;
2) z dniem wypłaty odszkodowania z umowy Ubezpieczenia GAP;
3) z dniem zbycia Pojazdu, jeżeli prawa i obowiązki z umowy Ubezpieczenia GAP nie zostały przeniesione na nowego nabywcę;
4) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od umowy Ubezpieczenia GAP;
5) z dniem wyrejestrowania Pojazdu.

6. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy Ubezpieczenia GAP w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy jest on przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP. Odstąpienie od umowy Ubezpieczenia GAP nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. W przypadku zawarcia umowy Ubezpieczenia GAP przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy Ubezpieczenia GAP, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy Ubezpieczenia GAP lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Umowa Ubezpieczenia GAP rozwiązuje się z dniem odstąpienia od umowy Ubezpieczenia GAP.

JAK ZGŁOSIĆ SZKODĘ?

§ 10

1. W przypadku uzyskania oświadczenia o wypłacie odszkodowania za Szkodę Całkowitą od Ubezpieczyciela AC/OC, Ubezpieczający lub Ubezpieczony powinien, nie później niż w terminie 7 dni roboczych skontaktować się z Centrum Zgłaszania Szkód, wskazanym w Polisie GAP.
2. Szkoda może zostać zgłoszona poprzez dostarczenie drogą pocztową, email lub osobiście wypełnionego formularza przekazanego przez Centrum Zgłaszania Szkód bądź wypełnienie zgłoszenia online pod adresem wskazanym w Polisie GAP.
3. Do formularza, o którym mowa w ust. 2, Ubezpieczający lub Ubezpieczony dołączą następujące dokumenty:
1) kopię umowy AC/OC obowiązującego na dzień wystąpienia Szkody Całkowitej;
2) kopię decyzji o umorzeniu postępowania w sprawie kradzieży Pojazdu, jeżeli Szkoda Całkowita nastąpiła wskutek kradzieży Pojazdu;
3) kopię decyzji o wysokości i wypłacie odszkodowania przez Ubezpieczyciela AC/OC wraz z informacją wskazującą rynkową wartość Pojazdu przyjętą do wyliczenia Szkody Całkowitej oraz szczegółowe wyliczenia Szkody Całkowitej;
4) kopię faktury zakupu Pojazdu;
5) kopię dowodu rejestracyjnego Pojazdu;
6) kopię faktury, rachunku lub imiennego biletu za wynajęcia lub korzystanie ze środka transportu wymienionego w § 2 ust. 1.

4. PZU może zwrócić się do Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego o przedstawienie innych informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpoznania zgłoszonego roszczenia.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 11

1. PZU ustala wysokość odszkodowania zgodnie z zawartą umową Ubezpieczenia GAP i OWU GAP.

2. Z umowy Ubezpieczenia GAP przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości poniesionej Szkody GAP, nie wyższe jednak niż ustalona w umowie Ubezpieczenia GAP suma ubezpieczenia.
3. Odszkodowanie jest płatne w złotych polskich.
4. Wypłata odszkodowania z umowy Ubezpieczenia GAP uwzględniająca podatek VAT (wartość brutto) możliwa jest wyłącznie w przypadku umowy Ubezpieczenia GAP, w której przyjęto Wartość Pojazdu uwzględniającą podatek VAT (wartość brutto) oraz uzyskania od Ubezpieczyciela AC/OC odszkodowania za Szkodę Całkowitą uwzględniającego podatek VAT (wartość brutto).
5. Wypłata odszkodowania z umowy Ubezpieczenia GAP bez uwzględnienia podatku VAT (wartość netto) albo uwzględniająca 50% podatku VAT (wartość netto + 50% podatku VAT) możliwa jest wyłącznie w przypadku umowy Ubezpieczenia GAP, w której przyjęto Wartość Pojazdu odpowiednio bez uwzględnienia podatku VAT (wartość netto) albo z uwzględnieniem 50% podatku VAT (wartość netto + 50% podatku VAT) oraz uzyskania od Ubezpieczyciela AC/OC odpowiednio odszkodowania za Szkodę Całkowitą bez uwzględnienia podatku VAT (wartość netto) albo uwzględniającego 50% podatku VAT (wartość netto + 50% podatku VAT).
6. Odszkodowanie wypłacane jest Ubezpieczonemu po weryfikacji Szkody GAP na podstawie otrzymanych informacji oraz dokumentów, o których mowa w § 10.
7. PZU ma prawo weryfikacji złożonych przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego dokumentów oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

W JAKIM TERMINIE WYPŁACANE JEST ODSZKODOWANIE?

§ 12

1. PZU jest obowiązany do wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania za Szkodę GAP.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, w szczególności z uwagi na niedoręczenie PZU wypełnionego formularza zgłoszenia Szkody GAP wraz z dokumentami, o których mowa w § 10 ust. 2–4, PZU zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 1.

SKŁADANIE ZAWIADOMIEŃ I OŚWIADCZEŃ

§ 13

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do PZU powinny być składane za pośrednictwem Agenta WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rydygiera 15 lok.U7-U8, 01–793 Warszawa, przedsiębiorcy wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000409365, NIP 107–00–00–135, na piśmie za pokwitowaniem odbioru lub przesłane do Agenta WAGAS S.A. listem poleconym, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 1 i § 15.
2. Ubezpieczający i Ubezpieczony obowiązani są informować PZU za pośrednictwem Agenta WAGAS S.A. o każdej zmianie swojego adresu.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU

§ 14

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 GAP 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 GAP;
2) jeżeli w terminach określonych w § 12 ust. 1 i 2 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 GAP 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 GAP zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie
   – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniające 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 GAP 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 GAP, 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 GAP – 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

§ 15

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 uniemożliwiających 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 wysłana 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.

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 GAP mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

16. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy Ubezpieczenia GAP można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy Ubezpieczenia GAP.

17. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy Ubezpieczenia GAP można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy Ubezpieczenia GAP.