

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (art. 17 ust. 1 Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej) Ubezpieczyciel informuje, iż:

- przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń określone są w: par. 2, par. 3.1, par. 3.3, par. 3.4, par. 5.1, par. 5.2, par. 5.6, par. 5.7, par. 6.5, par. 7.1, par. 8.7, par. 10, par. 11.1, par. 11.6 niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia oraz zapisami par. 2, par. 4.1, par. 5.1 szczególnych warunków ubezpieczenia

- ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń określone są w: par. 2, par. 3.4, par. 5.3, par. 5.7, par. 6.5, par. 8.7, par. 9.2, par. 11.3-11.10, par. 12 niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia oraz zapisami par. 3, par. 5.2, szczególnych warunków ubezpieczenia

Par. 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej „OWU” określają zakres i zasady udzielania ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka straty finansowej „DEFEND GAP” w odniesieniu do ubezpieczanych pojazdów.
2. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem i Ubezpieczającym i podlega Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisom Kodeksu Cywilnego oraz innym właściwym przepisom prawa obowiązującym na terytorium Polski.
3. Umowa ubezpieczenia składa się z następujących dokumentów:
 - 3.1. właściwej umowy ubezpieczenia (polisy, aplikacji lub certyfikatu);
 - 3.2. niniejszych OWU;
 - 3.3. dodatkowych Szczególnych Warunków Ubezpieczenia (SWU) właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.

Par. 2 DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszych OWU oznaczają:

1. **Centrum autoryzacji szkód (CAS):** Defend Insurance Sp. z o.o. z siedzibą: 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228653 przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy, o numerze NIP 205-00-01-853 oraz zarejestrowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.
2. **Data szkody całkowitej:** data zdarzenia w wyniku, którego w ramach ubezpieczenia AC pojazdu lub OC sprawcy, zostało wypłacone odszkodowanie z tytułu szkody całkowitej.
3. **Kierowca:** właściciel pojazdu lub osoba upoważniona przez właściciela pojazdu do użytkowania pojazdu, na moment powstania szkody całkowitej uprawniona do kierowania pojazdem na podstawie przepisów prawa obowiązującego w kraju, w którym doszło do zdarzenia objętego ochroną w ramach ubezpieczenia DEFEND Gap.
4. **Maksymalny limit odszkodowania:** najwyższa możliwa kwota odszkodowania płatna z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia. Maksymalny limit odszkodowania stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela.
5. **Odszkodowanie GAP:** kwota wypłacana ubezpieczonemu z tytułu straty finansowej GAP w przypadku wystąpienia szkody całkowitej pojazdu w okresie ubezpieczenia, zgodnie z postanowieniami niniejszych OWU oraz SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.
6. **Ochrona ubezpieczeniowa:** ochrona udzielana przez ubezpieczyciela na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia stosownie do zapisów niniejszych OWU oraz SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.
7. **Odszkodowanie AC/OC:** kwota wypłacona z tytułu szkody całkowitej lub kradzieży pojazdu, w ramach ubezpieczenia AC pojazdu lub OC sprawcy, z uwzględnieniem wartości pozostałości powypadkowych.

8. **Okres ubezpieczenia:** czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela, na zasadach określonych w niniejszych OWU oraz SWU, rozpoczynający się w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej wskazanym w umowie ubezpieczenia, równy okresowi, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, a wygasający zgodnie z postanowieniami par. 5.3.
9. **Pojazd:** nowy albo używany pojazd silnikowy (włączając w to pojazd specjalny zgodnie z par.2.10) dopuszczony do ruchu drogowego, posiadający ważne badanie techniczne, zarejestrowany i oznakowany w zalegalizowane numery rejestracyjne, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego, szerzej zdefiniowany w SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia i wymieniony w umowie ubezpieczenia.
10. **Pojazd specjalny:** każdy pojazd z napędem elektrycznym lub autonomiczny, zintegrowany samochód turystyczny specjalnie w tym celu zbudowany lub wyposażony, zapewniający podróżującym nim pasażerom miejsca do spania i wypoczynku, posiadający odpowiednią homologację (kamper) oraz pojazdy niewymienione w katalogu EUROTAX GLASS'S lub INFO-EKSPERT (Informator Rynkowy).
11. **Strata Finansowa Gap:** strata finansowa poniesiona przez ubezpieczonego na skutek wystąpienia szkody całkowitej, wyliczana zgodnie z zapisami SWU właściwymi dla danego wariantu ubezpieczenia.
12. **Szkoda całkowita:** każda szkoda uznana za całkowitą zgodnie z par. 2.1.1 SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.
13. **Ubezpieczony:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której adres zameldowania lub siedziba znajduje się na terytorium Polski, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia.
14. **Ubezpieczający:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której adres zameldowania lub siedziba znajduje się na terytorium Polski, która zawarła umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem, zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej.
15. **Ubezpieczyciel:** Fortegra Europe Insurance Company Limited, z siedzibą w The Reed Centre, Blue Harbour, Ta' Xbiex Seafront, Ta' Xbiex, XBX 1027, Malta. Fortegra Europe Insurance Company Limited prowadzi swoją działalność w oparciu o przepisy prawa maltańskiego - Ustawy o działalności ubezpieczeniowej 1998, podlega nadzorowi Malta Financial Services Authority i jest wpisana do rejestru spółek pod numerem C84703.
16. **Ubezpieczyciel AC/OC:** podmiot, z którym zostało zawarte ubezpieczenie AC/OC.
17. **Ubezpieczenie AC (Autocasco):** umowa ubezpieczenia komunikacyjnego, obejmująca ryzyko szkody całkowitej w tym kradzieży pojazdu, z wyszczególnioną wartością pojazdu nie niższą niż jego wartość początkową.
18. **Ubezpieczenie OC:** obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów, na którego podstawie udzielana jest ochrona z tytułu skutków szkody całkowitej wyrządzonej w pojeździe przez osobę trzecią.
19. **Umowa ubezpieczenia:** umowa ubezpieczenia na wypadek straty finansowej Gap, zawarta pomiędzy ubezpieczycielem a ubezpieczającym, do której zastosowanie mają niniejsze OWU oraz właściwe SWU.
20. **Wiek pojazdu:** okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeżeli pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, to wiek pojazdu jest liczony od dnia 31 grudnia roku produkcji.
21. **Wartość początkowa pojazdu:** wartość pojazdu na dzień rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, odpowiadająca sumie ubezpieczenia i stanowiąca podstawę do ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej, ustalana zgodnie z zapisami par. 2.1.2 właściwych SWU. Za wartość początkową pojazdu przyjmuje się wartość:
 - a. netto (wartość brutto pomniejszona o naliczony podatek VAT) w przypadku osób i podmiotów uprawnionych do odliczania podatku VAT;
 - b. netto (wartość brutto pomniejszona o 50% naliczonego podatku VAT) w przypadku osób i podmiotów uprawnionych do odliczania 50 % podatku VAT;
 - c. brutto w przypadku osób i podmiotów nieuprawnionych do odliczania podatku VAT.
22. **Wartość pozostałości powypadkowych:** wartość, na jaką zostały wycenione pozostałości pojazdu (wrak) przez ubezpieczyciela AC/OC po zaistnieniu szkody całkowitej.
23. **Wartość rynkowa pojazdu** – wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym określona przez ubezpieczyciela AC/OC na dzień wystąpienia szkody całkowitej. Dla pojazdów specjalnych minimalna wartość rynkowa wyznaczana jest na podstawie poniższej tabeli:

Wartość rynkowa WR, jako % wartości początkowej pojazdu w danym miesiącu eksploatacji MC									
MC	WR	MC	WR	MC	WR	MC	WR	MC	MV
1	100%	13	79,00%	25	64,75%	37	53,50%	49	46,75%
2	95,75%	14	77,75%	26	63,75%	38	52,75%	50	46,25%
3	93,00%	15	76,50%	27	62,50%	39	52,25%	51	46,00%
4	90,00%	16	75,50%	28	61,50%	40	51,50%	52	45,50%
5	87,00%	17	74,25%	29	60,25%	41	50,75%	53	45,25%
6	85,00%	18	73,00%	30	59,00%	42	50,25%	54	44,75%
7	84,25%	19	71,75%	31	58,00%	43	49,75%	55	44,25%
8	83,50%	20	70,75%	32	57,25%	44	49,25%	56	44,00%
9	82,75%	21	69,50%	33	56,50%	45	48,75%	57	43,75%
10	81,75%	22	68,25%	34	55,75%	46	48,25%	58	43,50%
11	81,00%	23	67,25%	35	55,00%	47	47,75%	59	43,00%
12	80,00%	24	66,00%	36	54,25%	48	47,25%	60	42,00%

24. **Właściciel pojazdu:** osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której adres zameldowania lub siedziba znajduje się na terytorium Polski, wskazana w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, jako właściciel, a także wymieniona w umowie ubezpieczenia.
25. **Podpis elektroniczny:** podpis złożony poprzez indywidualny kod SMS przesłany na telefon komórkowy oraz adres mailowy ubezpieczającego w trakcie zawierania umowy ubezpieczenia.

Par. 3 PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest strata finansowa, poniesiona w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej przez ubezpieczonego, polegająca na utracie wartości pojazdu wskutek wystąpienia szkody całkowitej, zaistniałej na obszarze Europy z wyłączeniem Rosji.
2. W razie zajścia zdarzenia przewidzianego w ust. 1 odpowiedzialność ubezpieczyciela polega na wypłacie ubezpieczonemu odszkodowania GAP, stosownie do treści OWU oraz właściwych SWU.
3. Warunki, jakie powinny spełniać poszczególne pojazdy, tak, aby możliwe było ich objęcie ochroną ubezpieczeniową, mogą znajdować się w zapisach SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.
4. O ile nie uzgodniono inaczej z ubezpieczycielem, ochroną ubezpieczeniową nie mogą być objęte pojazdy następujących marek: Aston Martin, Bentley, Bristol, Bugatti, Cosworth, De Tomaso, Dorchester, Ferrari, Ginetta, Hummer, Lamborghini, Lancia Thema, Maserati, Porsche (z wyłączeniem modeli Macan, Cayenne i Panamera), Rolls Royce, oraz wszystkie pojazdy importowane, a wyprodukowane pierwotnie z przeznaczeniem na rynki krajów spoza Europy.

Par. 4 WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po uprzedniej identyfikacji pojazdu.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza się stosowną umową ubezpieczenia.
4. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest, aby ubezpieczający:
 - a. podpisał umowę Ubezpieczenia;
 - b. opłacił składkę ubezpieczeniową.
5. Jeśli umowa ubezpieczenia została podpisana z wykorzystaniem podpisu elektronicznego, ubezpieczony otrzymuje umowę ubezpieczenia wraz z wszystkimi dokumentami w formie elektronicznej na wskazany adres mailowy.

Par. 5 CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZycIELA

1. Ubezpieczyciel udziela ochrony względem pojazdu na zasadach określonych w niniejszych OWU oraz właściwych SWU z tym, że okres ubezpieczenia nie może być krótszy niż 12 miesięcy i dłuższy niż 60 miesięcy. Każdorazowo okres ubezpieczenia wskazany jest w umowie ubezpieczenia.
2. Odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia, jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu następującym po dacie opłacenia składki ubezpieczeniowej.
3. Odpowiedzialność ubezpieczyciela wygasa w najwcześniejszej z poniższych dat:
 - a. z upływem okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia;
 - b. z dniem wypłaty odszkodowania Gap;
 - c. w przypadku nieopłacenia składki ubezpieczeniowej lub jej części w terminie;
 - d. w dniu odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - e. po przeniesieniu prawa własności do pojazdu przez ubezpieczonego, z wyjątkiem przypadków określonych w ust. 7 poniżej.
4. 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. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na rachunek osoby trzeciej, ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia, jedynie na pisemny wniosek ubezpieczonego. W takim przypadku ubezpieczający, odstępując od umowy, przedstawi ubezpieczycielowi oryginał wniosku o odstąpienie od umowy ubezpieczenia podpisany przez ubezpieczonego.
6. Wypłata odszkodowania Gap na rzecz osoby trzeciej jest wykonaniem zobowiązania Ubezpieczyciela wynikającego z niniejszych OWU, właściwych SWU oraz zapisów umowy ubezpieczenia wobec ubezpieczającego/ubezpieczonego.
7. W przypadku, gdy ubezpieczony zbędzie pojazd w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczyciel będzie udzielał ochrony ubezpieczeniowej nowemu właścicielowi w sytuacji, gdy:
 - a. nowy właściciel lub leasingobiorca pojazdu jest członkiem najbliższej rodziny ubezpieczonego i mieszka w tym samym miejscu zamieszkania;
 - b. zmiana właściciela lub leasingobiorcy pojazdu jest przeprowadzona pomiędzy prowadzoną działalnością gospodarczą a majątkiem osobistym (prywatnym) przedsiębiorcy;
 - c. zmiana właściciela lub leasingobiorcy pojazdu jest wynikiem przeprowadzonego postępowania spadkowego po śmierci ubezpieczonego;
 - d. zmiana właściciela lub leasingobiorcy pojazdu jest wynikiem zakończonego procesu rozwodowego ubezpieczonego;
 - e. zmiana właściciela nastąpiła z podmiotu finansującego/leasingodawcy na ubezpieczonego w wyniku zakończenia umowy finansowania/leasingu, pod warunkiem, że składka została uregulowana za cały okres ubezpieczenia;
 - f. zmiana właściciela nastąpiła z innych przyczyn niż opisane powyżej, a CAS na pisemny wniosek ubezpieczającego wydało stosowną zgodę.

Par. 6 OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacania składki na zasadach określonych w OWU, właściwych SWU oraz w umowie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie poinformować CAS o wystąpieniu zdarzenia, które może stanowić podstawę wypłaty odszkodowania z tytułu niniejszej umowy ubezpieczenia.
3. Ubezpieczony jest zobowiązany do złożenia wniosku o wypłatę odszkodowania na odpowiednim formularzu zgłoszenia roszczenia udostępnionym mu przez CAS.
4. Ubezpieczony ma obowiązek informować ubezpieczyciela o zmianie swoich danych osobowych lub adresowych.
5. Ubezpieczający i ubezpieczony są zobowiązani do przestrzegania właściwych przepisów prawa w zakresie zminimalizowania ryzyka zaistnienia szkody całkowitej a w przypadku, gdy dojdzie do szkody, podjęcia wszelkich kroków mających na celu złagodzenie jej skutków oraz zapobieżenie powiększeniu się rozmiarów szkody.

Par. 7 PRAWA I OBOWIĄZKI UBEZPIECZycIELA

1. Ubezpieczyciel jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania GAP w wysokości i na zasadach opisanych w niniejszych OWU i właściwych SWU.
2. Ubezpieczyciel jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, w tym danych osób, jakie pozyskał w związku z objęciem ich ochroną ubezpieczeniową, a także innych danych, w tym dotyczących osób wymienionych w dokumentach dołączonych do wniosku o wypłatę odszkodowania.

Par. 8 SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Ubezpieczycielowi przysługuje składka z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej określa taryfa składek obowiązująca w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest ubezpieczający.
3. O ile nie ustalono inaczej w umowie ubezpieczenia, składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.
4. Składka ubezpieczeniowa płatna jest zgodnie z harmonogramem i do daty wskazanej w umowie ubezpieczenia.
5. Jeżeli składka płatna jest w ratach, ubezpieczający przyjmuje do wiadomości, że w razie opóźnienia płatności ratalnych ubezpieczyciel ma prawo do wystąpienia z żądaniem o zapłatę całej składki jednorazowo.
6. Za datę płatności składki przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego wskazanego w umowie ubezpieczenia lub inną formę zapłaty wskazaną w umowie ubezpieczenia.
7. Z wyjątkiem par. 5.3.b, jeżeli umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu przed upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Wysokość składki podlegającej zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia. Zwrot składki następuje na pisemny wniosek ubezpieczającego.

Par. 9 SUMA UBEZPIECZENIA

1. Jeśli nie ustalono inaczej z ubezpieczycielem, suma ubezpieczenia równa jest wartości początkowej pojazdu.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę akceptacji pojazdu do umowy ubezpieczenia i jest ustalana zgodnie z par. 4.1 SWU właściwych dla danego wariantu ubezpieczenia.

Par. 10 ZGŁOSZENIE SZKODY

1. W przypadku uzyskania wiedzy o możliwości zapadnięcia decyzji w sprawie wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą pojazdu od ubezpieczyciela AC lub OC sprawcy, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni powiadomić pisemnie o tym fakcie ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS: Defend Insurance Sp. z o.o. 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103; Tel./Fax: (32) 797 10 41; e-mail: szkodygap@defendinsurance.pl
2. Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć następujące dokumenty:
 - a. wypełniony formularz zgłoszenia roszczenia z załącznikami;
 - b. kserokopię dokumentu potwierdzającego szkodę całkowitą pojazdu sporządzonego przez Ubezpieczyciela AC/OC, zawierającego, co najmniej następujące dane: wartość rynkową pojazdu, wartość pozostałości powypadkowych (gdy miał miejsce wypadek), wyliczenie szkody całkowitej i wypłaty odszkodowania z AC lub z ubezpieczenia OC sprawcy;
 - c. kserokopię decyzji o umorzeniu postępowania w sprawie kradzieży pojazdu, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek kradzieży pojazdu;
 - d. kserokopię dokumentu potwierdzającego rozliczenie umowy finansowania pojazdu;
 - e. kserokopię aktualnej polisy ubezpieczenia AC;
 - f. kserokopię faktury zakupu pojazdu;
 - g. kserokopię dowodu rejestracyjnego pojazdu;
 - h. kserokopię ostatecznej decyzji o wypłacie odszkodowania przez ubezpieczyciela AC/OC, w tym dokument wskazujący wysokość wypłaconego odszkodowania.
3. W terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wystąpieniu szkody objętej ochroną ubezpieczeniową, CAS prześle drogą elektroniczną, pocztą (lub w inny ustalony sposób) informację o podjętym postępowaniu w celu ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, a także informacji o ewentualnych dodatkowych dokumentach niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania oraz formularz zgłoszenia szkody.
4. Jeśli w trakcie procesu likwidacji szkody zostanie ustalone, iż na skutek informacji nieznanymi lub nieujawnionymi CAS przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, wartość początkowa pojazdu wskazana w umowie ubezpieczenia przekracza cenę zakupu lub przekracza 110% wartości pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia zgodnie z katalogiem EUROTAX GLASS'S lub INFO-EKSPERT (Informator Rynkowy), CAS ma prawo powołać rzeczoznawcę, który określi prawidłową wartość i odpowiednio zaktualizować wartość początkową pojazdu.
5. Na wezwanie ubezpieczyciela, ubezpieczony lub ubezpieczający zobowiązani są do udzielenia pełnomocnictwa ubezpieczycielowi do zapoznania się z aktami szkody na pojeździe likwidowanej przez ubezpieczyciela AC/OC.
6. Ubezpieczający lub ubezpieczony ma obowiązek, na wezwanie ubezpieczyciela, udostępnić również inne dokumenty, które ubezpieczyciel uzna za niezbędne do ustalenia wysokości odszkodowania zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia bądź zasadności roszczenia.
7. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo weryfikacji złożonych przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego dokumentów oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

Par. 11 WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia roszczenia wraz z kompletem dokumentów. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania, nie było możliwe w powyższym terminie z przyczyn niezależnych od ubezpieczyciela, to ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie w terminie do 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania ubezpieczyciel wypłaca w terminie do 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia roszczenia wraz z kompletem dokumentów.
2. Ubezpieczyciel ustala wysokość odszkodowania zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia w oparciu o par. 2.11 i par. 2.21 oraz zgodnie z sumą ubezpieczenia wskazaną na umowie ubezpieczenia.
3. Maksymalna kwota odszkodowania należna z niniejszej umowy ubezpieczenia jest określona we właściwej umowie ubezpieczenia (polisie, aplikacji lub certyfikacie).
4. Odszkodowanie jest płatne w złotych polskich na rachunek bankowy wskazany przez ubezpieczonego.
5. Wpłata odszkodowania z niniejszej umowy ubezpieczenia uwzględniająca podatek VAT jest możliwa wyłącznie w przypadku:
 - a. zawarcia umowy ubezpieczenia Gap według wartości początkowej uwzględniającej podatek VAT (brutto), oraz
 - b. uzyskania od ubezpieczyciela AC/OC odszkodowania za szkodę całkowitą z uwzględnionym podatkiem VAT.
6. Odszkodowanie wypłacane jest ubezpieczającemu lub ubezpieczonemu po weryfikacji szkody na podstawie otrzymanych informacji oraz kompletu dokumentów, o których mowa w par. 10.2.
7. W przypadku szkody całkowitej w odniesieniu, do której miało miejsce obniżenie wysokości odszkodowania wypłaconego przez ubezpieczyciela AC/OC w związku z naruszeniem przez ubezpieczonego lub kierowcę, któremu powierzono pojazd, zapisów umowy lub prawa, ubezpieczyciel ma prawo do takiej samej procentowej redukcji wypłaty odszkodowania GAP.
8. Jeżeli w powyższych okresach ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania, to pisemnie zawiadomi ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia zgłoszonego roszczenia w całości lub w części.
9. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, ubezpieczyciel poinformuje o tym na piśmie ubezpieczonego wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą taką wypłatę odszkodowania.
10. Udzielenie przez ubezpieczonego informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych może stanowić podstawę do odmowy wypłaty odszkodowania, o ile informacje te mogły zwiększyć prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, mogły mieć wpływ na odpowiedzialność ubezpieczyciela lub też ich podanie miało na celu wyłudzenie odszkodowania.

Par. 12 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
 - a. winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub osób, z którymi ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, lub osób, którym powierzył pojazd;
 - b. kierowania pojazdem przez osobę będącą pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, leków nie przepisanych przez lekarza lub stosowanych niezgodnie z zaleceniami lekarza, (jeśli w konsekwencji zażycia wspomnianych leków doszło do szkody całkowitej);
 - c. działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek lub aktów przemocy;
 - d. działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieniowania laserowego lub pola magnetycznego i elektromagnetycznego;

- e. wykorzystania pojazdu do udziału w rajdach profesjonalnych lub amatorskich, również, jako organizator, udziału w rajdach w tym terenowych typu „off-road”;
 - f. użytkowania ubezpieczonego pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, niewłaściwego załadunku oraz nieprawidłowego przewożenia ładunku lub bagażu;
 - g. przewłaszczenia w wyniku postępowania egzekucyjnego ubezpieczonego pojazdu lub przewłaszczenia powierzonego pojazdu np. na skutek zapisów umowy finansowania;
 - h. kierowania pojazdem przez kierowcę nie posiadającego ważnych uprawnień do kierowania pojazdem, obowiązujących w kraju, w którym doszło do szkody całkowitej pojazdu;
 - i. wykorzystania pojazdu w przestępstwie przez właściciela pojazdu lub ubezpieczonego lub osoby upoważnione do jego używania lub za ich zgodą.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za:
- a. Jakiegokolwiek szkody, gdy ubezpieczyciel AC lub OC sprawcy nie uznał roszczenia z tytułu ubezpieczenia pojazdu;
 - b. szkody zaistniałe przed datą rozpoczęcia okresu ubezpieczenia lub gdy składka ubezpieczeniowa nie została opłacona w całości we wskazanym terminie;
 - c. straty pośrednie wszelkiego rodzaju, w tym straty ekonomiczne, utratę zysków oraz straty powstałe na skutek braku możliwości użytkowania pojazdu;
 - d. obniżenie wysokości odszkodowania wypłaconego z ubezpieczenia AC/OC z tytułu: udziału własnego, franszyzy lub innych potrąceń wynikających z warunków ubezpieczenia AC/OC;
 - e. szkody w sytuacji, gdy w toku procesu likwidacji szkody okaże się, że pojazd nie spełniał wymogów objęcia go ochroną ubezpieczeniową zgodnie z zapisami OWU lub SWU, a wina leży po stronie ubezpieczającego;
 - f. pozostałe obciążenia, wynikające z zawartej umowy finansowania na zakup pojazdu, pozostałe do spłaty na dzień zakończenia umowy w związku ze szkodą całkowitą w ubezpieczonym pojeździe.

Par. 13 REKLAMACJE

1. Reklamacje to wystąpienia, w tym skarga i zażalenie, skierowane do ubezpieczyciela i zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, ubezpieczający lub ubezpieczony, mogą zgłaszać do ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS, w formie:
 - a. pisemnej – osobiście w siedzibie CAS: Defend Insurance Sp. z o.o. 40-568 Katowice ul. Ligocka 103 lub przesyłką pocztową na ww. adres;
 - b. ustnej – telefonicznie pod numerem (32) 797 10 41 lub osobiście w siedzibie CAS;
 - c. elektronicznej – na adres: reklamacje@defendinsurance.pl
2. Odpowiedź na przekazaną reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć do 60 dni. W takiej sytuacji osoba zgłaszająca reklamację zostanie poinformowana o przyczynach opóźnienia, wraz ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione, aby rozstrzygnąć sprawę oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia roszczenia.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:
 - a. papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji;
 - b. elektronicznej (wyłącznie na wniosek osoby zgłaszającej reklamację).
4. Osobie składającej reklamację, w przypadku jej nieuwzględnienia lub w braku realizacji reklamacji zgodnie z wolą klienta, pomimo bezskutecznego upływu terminu na jej rozpatrzenie, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego. Dane adresowe Rzecznika są następujące:
 Biuro Rzecznika Finansowego
 Al. Jerozolimskie 87
 02-001 Warszawa
 Polska
 Tel: +48 22 333 73 26/27
 Fax: +48 22 333 73 29
 E-mail: biuro@rf.gov.pl

Par. 14 SĄD I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Organem nadzorującym działalność ubezpieczyciela na terenie Malty jest Malta Financial Services Authority, na terenie Polski Komisja Nadzoru Finansowego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami ubezpieczenia oraz umową ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. (Dz.U. poz. 1844 z późn. zm.) i Kodeksu Cywilnego z 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. 2017, poz. 459 z późn. zm.).
3. W sytuacji uzyskania odmowy wypłaty odszkodowania, ubezpieczający / ubezpieczony ma możliwość odwołania się od otrzymanego stanowiska:
 - a. bezpośrednio do CAS (w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej) lub
 - b. poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego lub
 - c. poprzez wystąpienie z powództwem do sądu właściwego do rozpoznania sprawy.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia, można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, lub ubezpieczonego, lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. 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.
6. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc prawną do miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumenta.

Par. 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do ubezpieczyciela powinny być składane za pośrednictwem CAS, na piśmie za pokwitowaniem odbioru lub przesłane do CAS listem poleconym. CAS jest upoważniony do wykonywania postanowień zawartych w niniejszych warunkach ubezpieczenia w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązani są informować ubezpieczyciela za pośrednictwem CAS o każdej zmianie swojego adresu.
3. Korespondencja ubezpieczyciela z ubezpieczonym / ubezpieczającym odbywać się będzie za pośrednictwem CAS.
4. Wszelkie zmiany w umowie ubezpieczenia dokonywane są wyłącznie na piśmie.
5. Dane osobowe Ubezpieczającego/Ubezpieczonego są gromadzone przez Administratora oraz Ubezpieczyciela działających w ścisłym powiązaniu w charakterze administratora danych, zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

6. Komplet informacji dotyczących zakresu gromadzonych danych, celu ich gromadzenia, sposobu ich przetwarzania, okresu ich przechowywania oraz praw przysługujących naszym klientom zawarty jest w dokumencie „Informacje i oświadczenia w zakresie przetwarzania danych osobowych - zgodnie z wymogami rozporządzenia o ochronie danych osobowych” dostarczany Ubezpieczającemu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia lub udostępnionym na stronie www.defendinsurance.pl oraz stronach dedykowanych oferowanym produktom.
7. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia wchodzi w życie z dniem 01.07.2019.