



PAKIET UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH AVIVA

WITAMY W AVIVA I DZIĘKUJEMY ZA WYBÓR NASZEJ OFERTY

Oferujemy ubezpieczenia komunikacyjne w systemie Direct, czyli przez telefon lub serwis internetowy.

W treści naszego Pakietu ubezpieczeń komunikacyjnych znajdziesz informacje na temat ubezpieczenia:

- 1) autocasco (sekcja A),
- 2) assistance (sekcja B),
- 3) następstw nieszczęśliwych wypadków (sekcja C),
- 4) szyb pojazdu (sekcja D),
- 5) ochrony prawnej (sekcja E).

W sekcji F zawarliśmy wspólne zapisy dotyczące wszystkich wyżej wymienionych ubezpieczeń dobrowolnych.

Jeżeli potrzebujesz ubezpieczenia OC w ruchu zagranicznym, po złożeniu stosownego wniosku otrzymasz od nas w oddzielnej przesyłce druk Zielonej Karty – dokument potwierdzający zawarcie tej umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym, które regulują warunki tej umowy ubezpieczenia.

GDY ZAWRZESZ UMOWĘ UBEZPIECZENIA

Gdy zawrzesz umowę ubezpieczenia sprawdź poprawność informacji w treści dokumentów, które od nas otrzymałeś. Jeśli stwierdzisz, że dane zawarte w tych dokumentach nie są zgodne ze stanem faktycznym, prosimy o niezwłoczny kontakt w celu ich poprawienia lub uzupełnienia. Weryfikacja przez Ciebie tych danych jest bardzo ważna, ponieważ nieprawidłowe informacje mogą mieć wpływ na sposób udzielania Tobie pomocy, wysokość odszkodowania lub jego wypłatę.

Prosimy zapoznać się ze swoimi prawami i obowiązkami wynikającymi z zawarcia umowy ubezpieczenia, tak aby wiedzieć jak postępować na przykład w razie kolizji drogowej lub jak dokonać zmian w umowie ubezpieczenia. Warunki zawartej umowy ubezpieczenia określają łącznie: polisa wraz z wnioskiem ubezpieczeniowym i w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych, a w zakresie ubezpieczenia komunikacyjnego OC Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 22 maja 2003 roku (Dz. U. nr 124 poz. 1152 z późn. zm.), zwana dalej Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Dokumenty potwierdzające zawarcie umowy ubezpieczenia w zakresie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz assistance tj. polisę, lub - co rekomendujemy - „Potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i assistance” przechowuj wraz z dokumentami Twojego pojazdu. Wymienione powyżej dokumenty mogą być potrzebne podczas kontroli drogowej, a także w przypadku zdarzeń na drodze. Pozostałe dokumenty przechowuj w taki sposób, aby np. w razie wystąpienia wypadku w łatwy sposób ustalić sposób postępowania lub zakres ubezpieczenia.

KONTAKT Z NAMI

Dokładamy wszelkich starań, aby w czasie składania przez Ciebie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia przekazać Tobie wszystkie niezbędne informacje o ubezpieczeniu Twojego pojazdu. Jeżeli pomimo tego masz pytania dotyczące Twojej umowy ubezpieczenia, prosimy skontaktuj się z nami. Jeżeli potrzebujesz pomocy jesteśmy do Twojej dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku pod numerem telefonu: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. Korzystając z tych numerów telefonów możesz również zgłosić szkodę w dni robocze od 8.00 do 20.00. Za dni robocze uznajemy dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Ponadto możesz kontaktować się z nami za pośrednictwem naszego serwisu internetowego www.avivadirect.pl oraz poczty na adres: Aviva, skr. pocztowa 11, 00-800 Warszawa 66 oraz poczty elektronicznej: kontakt@aviva.pl.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

Mamy nadzieję, że umowa ubezpieczenia zawarta w Aviva spełni Twoje oczekiwania. Jeżeli jednak zechcesz od niej odstąpić, możesz to zrobić w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Pamiętaj o zachowaniu formy pisemnej. Wówczas będziemy mogli dokonać zwrotu składki za niewykorzystany przez Ciebie okres ubezpieczenia.

SPIS TREŚCI

Witamy w AVIVA	1
Gdy zawrzesz umowę ubezpieczenia	1
Kontakt z nami	1
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	1
Ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych.....	1
Definicje	1
Sekcja A Ubezpieczenie autocasco	2
Sekcja B Ubezpieczenie assistance.....	5
Sekcja C Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków.....	9
Sekcja D Ubezpieczenie szyb	11
Sekcja E Ubezpieczenie ochrony prawnej	11
Sekcja F Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	12
Załączniki do warunków ubezpieczenia.....	15
Załącznik nr 1 Tabela świadczeń NNW.....	15
Załącznik nr 2 „Klauzule dodatkowe”	16

OGÓLNE WARUNKI DOBROWOLNYCH UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH

Wraz z naszymi komentarzami nie stanowiącymi treści ogólnych warunków ubezpieczenia

Ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych przyjęte uchwałą Zarządu AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z dnia 29 marca 2012 roku wraz ze zmianami przyjętymi uchwałą Zarządu AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z dnia 12 grudnia 2012 roku oraz z dnia 15 października 2014 roku.

DEFINICJE

Zwroty użyte w warunkach ubezpieczenia i w innych dokumentach związanych z Twoją umową ubezpieczenia oznaczają:

- | | |
|---|--|
| Awaria pojazdu | – niesprawność pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego unieruchomienie; |
| Aviva, my | – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie (02-672), przy ulicy Domaniewskiej 44; |
| Nieszczęśliwy wypadek | – nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu lub zmarł; |
| Odszkodowanie | – wypłacana przez nas kwota z tytułu ubezpieczenia autocasco lub ochrony prawnej; |
| Polisa | – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia; |
| System Eurotax-carwert, Audatex, DAT | – systemy informatyczne dostarczone odpowiednio przez EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o. lub Audatex Polska Sp. z o.o., lub DAT Polska Sp. z o.o., służące do kalkulacji kosztów naprawy pojazdów, zawierające elektroniczną bazę danych z określonymi przez producenta pojazdu normami czasowymi operacji technologicznych, technologią naprawy oraz cenami części zamiennych; system Eurotax-carwert jest wykorzystywany przez nas również do ustalania wartości rynkowej pojazdu; |
| Szkoda | – w ubezpieczeniach autocasco oraz szyb jest to uszczerbek majątkowy w pojeździe lub wyposażeniu dodatkowym, polegający na uszkodzeniu lub utracie, powstały w wyniku wypadku. Szkoda jednak nie są utracone korzyści lub utrata wartości handlowej Twojego pojazdu, która mogła nastąpić w wyniku wypadku (pomimo dokonania naprawy). Szkoda nie jest uszczerbek majątkowy polegający na wymianie elementów nieuszkodzonych na skutek wypadku, poza sytuacją uszkodzenia jednej opony, kiedy zwrócimy Ci koszty zakupu i wymiany opon zamontowanych na tej samej osi co uszkodzona opona; |
| | – w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków jest to trwały uszczerbek na zdrowiu albo śmierć; |

Trwały uszczerbek na zdrowiu	– uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia spowodowany nieszczęśliwym wypadkiem i powstały w ciągu 12 miesięcy od daty jego zaistnienia określony w Tabeli świadczeń NNW zawartej w załączniku nr 1 do warunków ubezpieczenia;
Twój samochód, pojazd	– wskazany w polisie samochód wraz z wyposażeniem fabrycznym, objęty ochroną ubezpieczeniową;
Ubezpieczający	– osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie i zobowiązana do opłaty składki;
Ubezpieczony, Ty	– w ubezpieczeniu autocasco oraz szyb jest to właściciel pojazdu wymieniony w dowodzie rejestracyjnym; – w ubezpieczeniach następstw nieszczęśliwych wypadków (wariantcie podstawowym) i assistance jest to kierujący pojazdem oraz pasażerowie; – w ubezpieczeniach następstw nieszczęśliwych wypadków (wariantcie rozszerzonym) jest to Ubezpieczający;
Unieruchomienie pojazdu	– stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie jazdy;
Uszkodzenie szyby	– niezależne od Twojej woli zdarzenie, powstałe na skutek przyczyny zewnętrznej, w wyniku którego zniszczona została szyba pojazdu;
Wartość rynkowa	– wartość pojazdu określona na podstawie katalogu w systemie Eurotax-carwert lub w przypadku braku pojazdu w katalogu tego systemu, na podstawie katalogu w systemie Info-Expert. Wartość rynkowa pojazdu fabrycznie nowego, dla celów ubezpieczeniowych, nie ulega zmianie w okresie 6 miesięcy od daty wystawienia faktury zakupu i odpowiada wartości pojazdu wskazanej na fakturze;
Wartość rynkowa pojazdu po wypadku (dotyczy wyliczenia szkody całkowitej)	– wartość pojazdu uszkodzonego odpowiadająca najwyższej ofercie zakupu pojazdu na aukcji, przeprowadzonej przez Aviva na dostępnej platformie informatycznej, a w przypadku braku ofert obliczona na podstawie katalogu w systemie Eurotax-carwert lub w przypadku braku pojazdu w katalogu tego systemu, na podstawie katalogu w systemie Info-Expert;
Warunki ubezpieczenia	– niniejsze ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych;
Wiek pojazdu	– określony w latach, jako różnica między bieżącym rokiem a rokiem produkcji Twojego pojazdu;
Wypadek	– nagle i niezależne od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego zdarzenie powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, polegające na: 1) uszkodzeniu Twojego pojazdu w wyniku: a. kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu – dalej „kolizja”, b. wandalizmu, c. zaboru w celu krótkotrwałego użycia, d. pożaru, wybuchu, e. huraganu, opadu atmosferycznego, gradu, uderzenia pioruna, powodzi, zapadania lub osuwania się ziemi, lawiny, trąby powietrznej, upadku meteorytu, f. zalania, zatopienia z wyjątkiem sytuacji zassania wody przez silnik, 2) utracie Twojego pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem albo rozboju – dalej „kradzież”; o ile zdarzenie nie zostało wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z postanowieniami warunków ubezpieczenia;

Wyposażenie dodatkowe – urządzenia lub elementy zamontowane w pojeździe po jego pierwszej rejestracji, z wyłączeniem instalacji zasilania gazem LPG i urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą;

Wyposażenie fabryczne – urządzenia lub elementy zamontowane w pojeździe przez producenta, generalnego importera lub autoryzowanego sprzedawcę przed jego pierwszą rejestracją oraz urządzenia zabezpieczające pojazd przed kradzieżą, a także instalacja zasilania gazem LPG.

SEKCJA A

UBEZPIECZENIE AUTOCASCO

1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

- Ubezpieczamy:
 - Twój samochód, zarejestrowany i dopuszczony do ruchu na terenie Polski, którego wiek – o ile nie umówiliśmy się inaczej – nie przekracza 15 lat,
 - zamontowane na stałe w pojeździe wyposażenie dodatkowe do wartości 1 500 złotych,
 - dwa foteliki dla dzieci.
- Po zaplacie dodatkowej składki ubezpieczymy również zamontowane na stałe w Twoim pojeździe wyposażenie dodatkowe, którego wartość przekracza 1 500 złotych.

2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia autocasco odszkodowanie wypłacimy, jeżeli:
 - Twój pojazd,
 - wyposażenie dodatkowe,
 - maksymalnie dwa foteliki dla dzieci,
 zostaną uszkodzone lub utracone w wyniku wypadku, który miał miejsce w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
- W granicach sumy ubezpieczenia zwrócimy także poniesione przez Ciebie uzasadnione koszty, mające na celu ratowanie przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

3. NOWY POJAZD ZA STARY

Jeżeli w wyniku kradzieży doszło do utraty pojazdu, otrzymasz od nas odszkodowanie w wysokości odpowiadającej wartości handlowej nowego pojazdu, tej samej marki, typu oraz wersji wyposażenia jak określony w polisie, określonej na dzień zaistnienia wypadku, jeśli łącznie zostaną spełnione następujące warunki:

- jestes pierwszym właścicielem pojazdu,
- pojazd został kupiony w Polsce w autoryzowanej sieci dealerskiej,
- do dnia utraty pojazd był eksploatowany nie dłużej niż 12 miesięcy, licząc od daty pierwszej rejestracji,
- w okresie od dnia nabycia pojazdu do dnia jego utraty nie został uszkodzony, a także nie została zgłoszona z tytułu uszkodzenia pojazdu żadna szkoda.

4. WYMIANA LUB NAPRAWA ZAMKÓW

- Jeżeli zaginęły lub zostały Tobie skradzione klucze lub sterowniki do zamków Twojego pojazdu, wypłacimy odszkodowanie za:
 - wyrobienie nowych kluczy lub sterowników,
 - wymianę lub przeprogramowanie sterownika centralnego zamka lub włącznika zapłonu.
- W tym przypadku, wypłacając odszkodowanie za wymianę lub naprawę zamków, nie uwzględnimy Twojego udziału w szkodzie. Zapisy ustępu 13 „Szkody o niewielkiej wartości” nie mają tu zastosowania.
- Wypłata odszkodowania za wymianę nie będzie miała wpływu na Twoją niższą za bezszkodową jazdę w Aviva, jeżeli koszty wymiany lub przeprogramowania nie przekroczą 500 złotych.

5. SUMA UBEZPIECZENIA POJAZDU

- Suma ubezpieczenia pojazdu to kwota odpowiadająca wartości rynkowej Twojego pojazdu. Ustalamy ją na dzień szkody na podstawie informacji i dokumentów otrzymanych od Ciebie oraz zgodnie z definicją wartości rynkowej. Stanowi ona górną granicę naszej odpowiedzialności.
- Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej suma ubezpieczenia pojazdu zmienia się w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości rynkowej pojazdu.
- Zmiana wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia jest uwzględniana przy ustalaniu składki, w związku z tym w okresie ubezpieczenia nie dokonujemy zmiany wysokości składki ze względu na zmianę wartości pojazdu.

4. Sumy ubezpieczenia pojazdu nie pomniejszamy o wartość wypłaconego odszkodowania.
6. **SUMA UBEZPIECZENIA WYPOSAŻENIA DODATKOWEGO I FOTELIKÓW DLA DZIECI**
1. Sumę ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego ustalamy na podstawie przekazanych przez Ciebie informacji.
2. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego jest zmienna w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości rynkowej wyposażenia dodatkowego.
3. Zmiana wartości wyposażenia dodatkowego w czasie trwania umowy ubezpieczenia jest uwzględniana przy ustalaniu składki, w związku z tym w okresie ubezpieczenia nie dokonujemy zmiany wysokości składki ze względu na zmianę wartości wyposażenia dodatkowego.
4. Sumy ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego nie pomniejszamy o wartość wypłaconego odszkodowania.
5. Suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego odpowiada jego wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 4 000 złotych.
6. Suma ubezpieczenia fotelików dziecięcych odpowiada ich wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 300 złotych na każdy z przewożonych fotelików. Odpowiedzialnością Aviva objęte są dwa foteliki.
7. **ZNIŻKI ZA BEZSZKODOWĄ JAZDĘ**
1. Przy ustalaniu wysokości składki uwzględniamy przebieg Twojego ubezpieczenia autocasco w poprzednich okresach ubezpieczenia, również u poprzednich ubezpieczycieli.

Komentarz:

Wyciszając składkę uwzględniamy lata bezszkodowej jazdy, także wtedy gdy Twój pojazd był ubezpieczony u innego ubezpieczyciela. Jeżeli posiadasz zniżki za bezszkodową jazdę, w tym uzyskane u innego ubezpieczyciela, uwzględnimy je przy ustalaniu Twojej składki, biorąc pod uwagę lata bezszkodowej jazdy.

2. Twoja zniżka za bezszkodową jazdę może ulegać zmianie w kolejnych okresach ubezpieczenia, w zależności od przebiegu ubezpieczenia w Aviva. W przypadku, gdy zgłosisz szkodę, Twoja zniżka za bezszkodową jazdę w kolejnym okresie ubezpieczenia zostanie zmniejszona.
3. Przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia autocasco możesz wykupić dodatkową opcję – ochronę Twojej zniżki za bezszkodową jazdę. Po opłacie dodatkowej składki, pomimo zgłoszenia szkody z ubezpieczenia autocasco, Twoja dotychczasowa zniżka za bezszkodową jazdę nie zostanie zmniejszona przy ustalaniu składki na kolejny okres ubezpieczenia autocasco w Aviva.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia z tą opcją, Twoja zniżka nie będzie jednak chroniona w kolejnym okresie ubezpieczenia, jeżeli w czasie trwania trzech następujących po sobie umów ubezpieczenia autocasco w Aviva:
 - 1) wystąpią dwie szkody – w takiej sytuacji Twoja zniżka za bezszkodową jazdę pozostanie na dotychczasowym poziomie,
 - 2) wystąpią trzy szkody – w takiej sytuacji przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres zniżka za bezszkodową jazdę zostanie pomniejszona o 1 rok na skali zniżek,
 - 3) wystąpią cztery szkody – w takiej sytuacji przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres zniżka za bezszkodową jazdę zostanie cofnięta o 3 lata na skali zniżek,
 - 4) wystąpi pięć lub więcej szkód – w takiej sytuacji przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres utracisz całą zniżkę za bezszkodową jazdę.
5. W razie wystąpienia dwóch lub więcej szkód w czasie trwania trzech kolejnych umów ubezpieczenia, opcja ochrony zniżki za bezszkodową jazdę nie będzie mogła być wykupiona przy zawieraniu kolejnej umowy ubezpieczenia.
8. **UDZIAŁ WŁASNY**
1. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania uwzględniamy wskazaną w Twojej polisie kwotę, którą nazywamy udziałem własnym w szkodzie.
2. Jeżeli chcesz wykupić udział własny w szkodzie, poinformuj nas o tym przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Aviva może wyrazić zgodę na zniesienie udziału własnego. W takiej sytuacji, po opłaceniu dodatkowej składki, wypłacone Tobie odszkodowanie nie będzie pomniejszone o udział własny.

Komentarz:

Przykład wyciszenia Twojego odszkodowania, gdy udział własny nie został wykupiony

Gdy koszty naprawy Twojego pojazdu wynoszą 2 000 złotych, a udział własny wynosi 100 złotych, wówczas wypłacimy odszkodowanie w wysokości: 2 000 zł – 100 zł = 1 900 zł
Tak więc po potrąceniu udziału własnego w szkodzie otrzymasz odszkodowanie w wysokości 1 900 złotych.

3. Informacja o zniesieniu udziału własnego w szkodzie zostanie umieszczona w polisie.
4. Jeżeli przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia zadeklarowałeś, że pojazd nie będzie używany przez osoby poniżej 26 roku życia, a szkoda powstała w czasie kierowania Twoim pojazdem przez osobę w wieku poniżej 26 lat, z odszkodowania zostanie potrącony dodatkowy udział własny w wysokości 2 000 zł, chyba że szkoda nie powstała z winy kierującego. Udział własny, o którym mowa w tym punkcie nie ma zastosowania w przypadku szkód do których doszło w następstwie kradzieży pojazdu lub zaboru w celu krótkotrwałego użycia, pod warunkiem zgłoszenia tego faktu policji.
9. **ZAMIENNIKI (CZĘŚCI NIE SYGNOWANE LOGO PRODUCENTA)**
1. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, dla pojazdów starszych niż 5 lat przy ustalaniu wysokości odszkodowania, ceny części użytych do naprawy lub ceny części w kalkulacji kosztów naprawy, w razie ustalenia odszkodowania kosztorysowo, określone zostaną według cen części nie sygnowanych logo producenta (zamienniki).

Komentarz:

Jeśli do naprawy po wypadku chcesz użyć części oryginalne (z logo producenta) zgłoś to przy składaniu wniosku

Jeśli Twój samochód ma więcej niż 5 lat i chcesz, by do jego powypadkowej naprawy w warsztacie naprawczym zostały użyte części oryginalne sygnowane logo producenta, zgłoś to przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. W takim wypadku dokonamy odpowiedniej kalkulacji składki i wystawimy polisę odpowiadającą Twoim potrzebom.

2. Jeżeli opłacisz dodatkową składkę i zawrzesz umowę ubezpieczenia z uwzględnieniem likwidacji szkody przy użyciu części oryginalnych sygnowanych logo producenta Twojego pojazdu, a wysokość odszkodowania określana będzie na podstawie złożonych przez Ciebie faktur, przy ustalaniu wysokości odszkodowania uwzględnimy ceny części oryginalnych sygnowanych logo producenta Twojego pojazdu.
10. **POSTĘPOWANIE W RAZIE WYPADKU**
1. W razie wypadku niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia jego zaistnienia, zgłoś do nas szkodę, dzwoniąc pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.
2. Wypadek polegający na utracie pojazdu powinien zostać zgłoszony na policję niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od dnia, w którym ten fakt został przez Ciebie stwierdzony.
3. Jeżeli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie zgłosisz szkody ani nie zawiadomisz nas o wypadku w terminach określonych powyżej, możemy odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków wypadku, a informacji, które powinny zostać przez Ciebie przekazane, nie uzyskaliśmy z innego źródła.
4. W razie wypadku postępuj także zgodnie z zasadami wymienionymi w ustępie 10 sekcji F.
11. **SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY**
1. Zakres i rozmiar szkody w Twoim pojeździe ustalamy na podstawie przeprowadzonych przez nas oględzin lub otrzymanych od Ciebie dokumentów i informacji, a także dokumentów i informacji, zgromadzonych przez Aviva w toku postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego wypadku, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia.

Komentarz:

Konieczne skontaktuj się z nami przed naprawą pojazdu

Przed rozpoczęciem naprawy pojazdu określimy jej przewidywane koszty oraz prześlemy Tobie informację, czy naprawa jest ekonomicznie uzasadniona.

2. Do czasu przeprowadzenia przez nas oględzin uszkodzeń pojazdu lub otrzymania informacji od nas, że odступujemy od oględzin pojazdu nie dokonuj w nim żadnych napraw, gdyż może to mieć wpływ na prowadzone postępowanie, mające na celu ustalenie wysokości szkody.
3. Jeżeli nie odstępimy od oględzin uszkodzeń pojazdu, przeprowadzimy je w uzgodnionym z Tobą terminie. Po oględzinach prześlemy na Twój wniosek Tobie lub osobie przez Ciebie wyznaczonej kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu, w której opiszemy również zakres i sposób jego naprawy. Powyższe dotyczy rozliczenia kosztorysowego.

Komentarz:**Nie dokonuj naprawy pojazdu bez kontaktu z nami**

Przed rozpoczęciem naprawy musimy ustalić i udokumentować zakres uszkodzeń pojazdu. W przypadku, gdy dokonasz nawet częściowej naprawy, możemy mieć trudności w ustaleniu zakresu uszkodzeń pojazdu. Może to mieć wpływ na wysokość odszkodowania.

4. Przed rozpoczęciem naprawy skontaktuj się z nami w celu uzgodnienia zakresu, sposobu oraz wysokości kosztów naprawy pojazdu o ile będą one odmiennie niż w przekazanej Tobie kalkulacji naprawy pojazdu o której mowa w punkcie 3.
5. Kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu sporządza nasz pracownik lub pełnomocnik, posługując się systemem Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.
6. Wysokość szkody polegającej na utracie pojazdu lub wyposażenia dodatkowego jest równa wartości rynkowej pojazdu lub wyposażenia dodatkowego, aktualnej w dniu zaistnienia wypadku. Zasada ta nie ma zastosowania w sytuacji opisanej w ustępie 3 „Nowy pojazd za stary”.

12. SPOŚÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

1. Wysokość odszkodowania ustalamy na podstawie informacji i dokumentów, o które poprosimy Ciebie. Na wysokość wypłacanego odszkodowania mają także wpływ informacje uzyskane przez naszych pracowników lub współpracowników, w szczególności, gdy dotyczą one stanu faktycznego wypadku, zasadności zgłoszonych roszczeń lub rozmiaru szkody, a także sposobu lub kosztów naprawy pojazdu.
2. Przy ustalaniu odszkodowania uwzględniamy stan techniczny pojazdu, w tym jego walory użytkowe, indywidualne zużycie eksploatacyjne elementów w szczególności takich jak: układ jezdny, hamulcowy, wydechowy oraz ogumienie i akumulator.
3. Gdy przewidywane koszty naprawy pojazdu przekraczają lub są równe 70% jego wartości rynkowej aktualnej w dniu wystąpienia wypadku, wówczas odszkodowanie zostanie wypłacone jako różnica pomiędzy wartością rynkową pojazdu bezpośrednio przed zaistnieniem wypadku, a wartością rynkową pojazdu po wypadku. Przewidywane koszty naprawy wyliczane są w następujący sposób:
 - 1) przyjmując do rozliczenia średnią stawkę za roboczogodzinę, odpowiednio do miejsca wskazanego w polisie jako miejsce parkowania pojazdu w nocy,
 - 2) przyjmując koszt nowych części zamiennych sygnowanych logo producenta dla pojazdów do 5 roku eksploatacji lub nowych części zamiennych nie sygnowanych logo producenta dla pojazdów powyżej 5 roku eksploatacji, chyba że umowa została zawarta z zastosowaniem części oryginalnych sygnowanych logo producenta.

Komentarz:**Warto korzystać z naszej sieci warsztatów naprawczych**

Współpracujemy z siecią warsztatów naprawczych, które udzielią Tobie gwarancji na wykonane usługi. Gwarancji udziela warsztat naprawczy wykonujący usługę a nie Aviva. Koszty naprawy możemy rozliczyć bezpośrednio ze współpracującym z nami warszatem.

4. W przypadku, gdy przewidywane koszty naprawy pojazdu nie przekraczają 70% jego wartości rynkowej w dniu szkody, odszkodowanie ustalimy zgodnie z Twoją decyzją, według jednej z następujących zasad:
 - 1) jeżeli naprawa będzie przeprowadzana przez współpracujący z nami warsztat naprawczy – rozliczenie fakturowe, my uzgodnimy z tym warszatem koszty naprawy szkody, które będą podstawą do ustalenia odszkodowania,
 - 2) jeżeli naprawa została wykonana poza siecią współpracujących z nami warsztatów naprawczych, wówczas wysokość odszkodowania ustalimy na podstawie przedstawionych przez Ciebie faktur, obejmujących koszty części użytych do naprawy oraz robocizny związanej z tą naprawą, z zastrzeżeniem, że stawka za robociznę nie może być wyższa od stawki stosowanej przez warszaty autoryzowane marki Twojego pojazdu na potrzeby realizacji napraw gwarancyjnych, po wcześniejszym uzgodnieniu zakresu i kosztów naprawy,
 - 3) dla rozliczenia kosztorysowego, przy wykorzystaniu systemu Eurotax-carwert, Audatex lub DAT, w takim przypadku nie musisz dostarczać faktur za naprawę pojazdu; ustalając koszty naprawy:
 - a) przyjmujemy do rozliczenia średnią stawkę za roboczogodzinę, odpowiednio do miejsca wskazanego w polisie jako miejsce parkowania pojazdu w nocy,
 - b) odszkodowanie za oryginalne części zamienne sygnowane logo producenta przewidziane do naprawy pojazdu pomniejszymy o zużycie eksploatacyjne, którego wartości przedstawione są w poniższej tabeli. W przypadku użycia do naprawy części oryginalnych nie sygnowanych logo producenta, pomniejszenie o którym mowa powyżej nie ma zastosowania,

Tabela zużycia eksploatacyjnego:

Wiek pojazdu	Zużycie eksploatacyjne
Rok produkcji pojazdu	20%
1 rok	25%
2 lata	30%
3 lata	40%
4 lata	50%
5 lat i więcej	60%

- c) koszty materiału lakierniczego zostaną pomniejszone o 33% w stosunku do wartości wskazanej w systemach Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.

Komentarz:**Ustalenie wieku pojazdu**

Wiek pojazdu określamy jako różnicę między rokiem bieżącym, a rokiem produkcji Twojego pojazdu.

5. Zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji przedstawionych przez Ciebie kosztów naprawy pojazdu, w szczególności, jeżeli:
 - 1) odbiegają od norm czasowych operacji naprawy, wymiany, cen części zamiennych określonych w systemie Eurotax-carwert, Audatex lub DAT,
 - 2) stawki za roboczogodzinę przekraczają wartości obowiązujące w miejscu, gdzie dokonana została naprawa pojazdu,
 - 3) odbiegają od zakresu prac wskazanych w kalkulacji przewidywanych kosztów naprawy pojazdu,
 - 4) różnica pomiędzy przedstawionymi przez Ciebie kosztami naprawy a sporządzoną przez nas kalkulacją przewidywanych kosztów naprawy przekracza 10%. W takim wypadku zastrzegamy sobie prawo do przedstawienia ofert naprawy Twojego pojazdu, w celu ustalenia rynkowych kosztów naprawy i na tej podstawie ustalimy odszkodowanie.
6. Przed dokonaniem wypłaty odszkodowania w przypadku naprawy przeprowadzonej w warsztacie zastrzegamy sobie prawo do sprawdzenia, czy naprawa dokonano zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami a w szczególności, z ustalonym zakresem i kalkulacją przewidywanych kosztów naprawy pojazdu.
7. Odszkodowanie za szkody w pojeździe nie może przekroczyć jego wartości rynkowej w dniu wypadku.
8. Odszkodowanie za szkody w wyposażeniu dodatkowym wypłacimy maksymalnie do kwoty odpowiadającej jego wartości rynkowej, lecz nie wyższej niż 4 000 złotych.
9. Odszkodowanie za fotelik lub foteliki dziecięce (maksymalnie dwa) uszkodzone w wyniku wypadku będzie wypłacone maksymalnie do kwoty 300 złotych za fotelik.
10. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, przy ustalaniu wysokości odszkodowania uwzględniamy Twój udział własny w szkodzie. Przykład wyliczenia Twojego odszkodowania, jeśli nie wykupisz udziału własnego przedstawiamy w ustępie 8 „Udział własny”.
11. W przypadku uszkodzenia pojazdu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej:
 - 1) naprawa powinna być dokonana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z zastrzeżeniem poniższych punktów;
 - 2) możliwe jest przeprowadzenie naprawy częściowej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do przygotowania pojazdu w celu kontynuowania bezpiecznej jazdy, pod warunkiem skontaktowania się z Aviva i uzyskania jego zgody na przeprowadzenie naprawy;
 - 3) możliwe jest przeprowadzenie poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, naprawy koniecznej do kontynuowania bezpiecznej jazdy bez konieczności porozumiewania się z Aviva, jeśli koszt tej naprawy nie przekracza równowartości kwoty 1 000 euro;
 - 4) jeśli koszty zleconej samodzielnie naprawy przekraczają zakres naprawy niezbędnej do kontynuowania bezpiecznej jazdy, o którym mowa w pkt 3) lub jeśli wykraczają poza upoważnienie udzielone przez Aviva, odszkodowanie jest ustalone i wypłacone według cen obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w miejscu zarejestrowania pojazdu zgodnie z wybranym przez Ciebie zakresem ubezpieczenia określonym w polisie;
 - 5) za zgodą Aviva może być ustalony inny tryb naprawy pojazdu.

13. SZKODY O NIEWIELKIEJ WARTOŚCI

Jeśli szkoda w Twoim pojeździe nie przekracza wysokości określonej w polisie, to nie jest ona objęta naszą ochroną i nie wypłacimy za nią odszkodowania.

14. POJAZD ZASTĘPCZY UDOSTĘPNIANY PRZEZ WSPÓŁPRACUJĄCY Z NAMI WARSZTAT NAPRAWCZY

1. Gdy zdecydujesz się na naprawę Twojego pojazdu w jednym ze współpracujących z nami warsztatów naprawczych, możesz otrzymać od tego warsztatu pojazd zastępczy.
2. Pojazd zastępczy możesz otrzymać tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na czas naprawy pojazdu, jednak nie dłuższy niż 14 dni.

15. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. Odszkodowanie wypłacamy ubezpieczonemu albo innej uprawnionej osobie.
2. Wypłatę odszkodowania za utratę pojazdu uzależniamy od:
 - 1) przekazania nam wszystkich posiadanych przez Ciebie w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia kompletów kluczy (sterowników) do zamków pojazdu,
 - 2) przekazania nam oryginału decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu oraz karty pojazdu i dowodu rejestracyjnego pojazdu lub wtórników tych dokumentów wraz z adnotacją o wyrejestrowaniu pojazdu, jeśli nie zostały zatrzymane przez organ rejestrujący.

Powyższe nie ma zastosowania, gdy klucze (sterowniki) lub dokumenty o których mowa powyżej zostały utracone w sytuacji, w której ubezpieczonemu lub osobie upoważnionej do korzystania z pojazdu nie można przypisać winy za ich utratę lub gdy ich utrata nie pozostawała w związku przyczynowym z kradzieżą pojazdu.

3. Wypłatę odszkodowania za utratę pojazdu uzależniamy także od przeniesienia na nas prawa własności pojazdu.
4. Pamiętaj, że po wypadku drogowym, w wyniku którego w Twoim pojeździe zostały uszkodzone zasadnicze elementy nośne konstrukcji nadwozia, podwozia lub ramy, elementy układu hamulcowego lub kierowniczego, które mają wpływ na bezpieczeństwo jazdy, powinno zostać przeprowadzone dodatkowe badanie techniczne pojazdu. Jest to wymóg wynikający z ustawy z dnia 20 czerwca 1997 Prawo o ruchu drogowym. Gdy przeprowadzisz właściwe badanie, po otrzymaniu od Ciebie oryginału faktury dokonamy refundacji tych kosztów.

16. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA

1. Nie wypłacimy odszkodowania, jeżeli:
 - 1) uszkodzenia mają charakter eksploatacyjny lub powstały w wyniku używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 2) uszkodzeniu uległo wyłącznie ogumienie pojazdu, chyba że do uszkodzenia doszło w wyniku aktów wandalizmu,
 - 3) szkoda polegająca na kradzieży (z wyłączeniem rozboju) pojazdu lub jego wyposażenia powstała w następstwie niezabezpieczenia pojazdu przed kradzieżą w sposób przewidziany w jego konstrukcji,
 - 4) szkoda polegająca na kradzieży pojazdu lub jego wyposażenia powstała w następstwie:
 - a) pozostawienia bez nadzoru w pojeździe lub miejscu, do którego dostęp mają osoby nieupoważnione do korzystania z pojazdu klucza, karty, sterownika lub innego urządzenia służącego do jego otwarcia lub uruchomienia, chyba że zostały one utracone w wyniku rozboju,
 - b) wejścia sprawcy w posiadanie klucza, karty, sterownika lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za wiedzą właściciela, posiadacza lub osoby upoważnionej do korzystania z pojazdu,

Komentarz:

Nie zostawiaj w pojeździe kluczyków (sterowników), dokumentów i wartościowych przedmiotów, włącz urządzenia przeciwkradzieżowe Wysiadając z pojazdu upewnij się, czy nie pozostały w nim kluczyki (sterowniki), dokumenty lub wartościowe przedmioty. Zawsze gdy oddałeś się od pojazdu, zamknij pojazd na klucz i włącz urządzenia przeciwkradzieżowe.

- 5) szkoda powstała w następstwie ruchu pojazdu z otwartymi drzwiami lub otwartą pokrywą bagażnika lub silnika lub jeśli do uszkodzeń doszło na skutek otwarcia drzwi, pokrywy silnika lub bagażnika w czasie ruchu pojazdu, chyba że do tego otwarcia doszło w wyniku kolizji,
 - 6) szkoda powstała w następstwie przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk,
 - 7) szkoda powstała w pojeździe w następstwie działania zwierząt, które przedostały się lub zostały wpuszczone do wnętrza pojazdu,
 - 8) szkoda powstała w następstwie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa.
2. Nie wypłacimy też odszkodowania za szkodę w wyposażeniu dodatkowym, które nie było zamontowane w pojeździe na stałe, tzn. wymontowanie tego wyposażenia z Twojego pojazdu było możliwe bez użycia narzędzi.

3. Nie wypłacimy odszkodowania za wypadki polegające na kradzieży powstałe na terenie Białorusi, Ukrainy oraz Mołdawii.
4. Nie zwrócimy Tobie kosztów związanych z parkowaniem, holowaniem lub zabezpieczeniem pojazdu po szkodzie, chyba że zostały one poniesione przez Ciebie w celu ratowania przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
5. Nie wypłacimy również odszkodowania w przypadkach, o których mowa w ustępie 7 sekcji F.

17. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

Jeżeli utracisz dokumenty pojazdu, w szczególności dowód rejestracyjny pojazdu lub kartę pojazdu lub klucze (sterowniki) do zamków pojazdu, jesteś zobowiązany poinformować nas o tym fakcie w terminie 3 roboczych dni od powzięcia informacji.

18. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia autocasco mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w sekcji F.

SEKCJA B

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE

1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance jest organizacja i pokrycie kosztów:
 - 1) pomocy jakiej udzielimy Tobie w okresie ochrony ubezpieczeniowej w wypadku wystąpienia awarii lub unieruchomienia Twojego pojazdu w wyniku zdarzeń określonych w tej sekcji,
 - 2) pojazdu zastępczego,
 - 3) medycznej pomocy informacyjnej,
 - 4) pomocy dodatkowej przed podjęciem podróży lub w czasie jej trwania.
2. Zakres świadczeń i informacja o ewentualnych limitach na świadczenia określone są w ustępach 3, 4, 5 i 6 niniejszej Sekcji a najistotniejsze informacje znajdują się w tabeli, którą znajdziesz w ustępie 2 tej Sekcji.
3. W przypadku ubezpieczenia assistance nie wypłacamy odszkodowania, lecz organizujemy niezbędną pomoc, której koszty zrefundujemy operatorowi udzielającemu Tobie pomocy.

2. W JAKIM ZAKRESIE UDZIELIMY POMOCY

Umowa ubezpieczenia assistance może zostać zawarta w jednym z trzech wariantów:

- 1) podstawowym,
- 2) rozszerzonym,
- 3) maksymalnym.

Komentarz:

Wybierz odpowiedni dla siebie wariant ubezpieczenia assistance

Ubezpieczenie w wariantcie podstawowym otrzymasz bez konieczności opłaty dodatkowej składki, kupując u nas ubezpieczenie OC lub autocasco.

W celu ułatwienia Tobie porównania zakresu ochrony i limitów kosztów pomocy dla poszczególnych wariantów ubezpieczenia przygotowaliśmy poniższą tabelę. Szczegółowy zakres pomocy w poszczególnych wariantach określają zapisy ustępów 3, 4, 5 i 6 tej Sekcji.

Lp.	Zakres udzielanej pomocy	Wariant ubezpieczenia		
		Podstawowy	Rozszerzony	Maksymalny
1	Holowanie pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/> po kolizji do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca maks. 100 km	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub awarii do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca maks. 200 km	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub awarii do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca w Polsce bez limitu, za granicą maks. 500 km
2	Holowanie pojazdu w przypadku uszkodzenia szyby czołowej	<input checked="" type="checkbox"/> do ustalonego z Avivą warsztatu		
3	Transport ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca holowania pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Parkowanie pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/> 100 zł	<input checked="" type="checkbox"/> 200 zł	<input checked="" type="checkbox"/> 200 zł

5	Pomoc w przypadku uszkodzenia koła lub opony	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub awarii 1h naprawy		
7	Pojazd zastępczy	<input checked="" type="checkbox"/> po kolizji klasy A lub B maks. 3 dni	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub kradzieży klasy A lub B maks. 5 dni	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku, kradzieży lub awarii klasy nie wyższej niż E maks. 14 dni
8	Pakiet „usprawnienie pojazdu”	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Kontynuacja podróży	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku, kradzieży lub awarii do kwoty 5 000 zł		
10	Złomowanie pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku do kwoty 500 zł		
11	Nocleg dla osób podróżujących pojazdem	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku, kradzieży lub awarii maks. 3 doby hotel do ***		
12	Pomoc tłumacza	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		
13	Informacja o jednostkach udzielających pomocy medycznej	<input checked="" type="checkbox"/>	Łącznie do kwoty: 15 000 złotych	
14	Hospitalizacja kierowcy lub pasażerów pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Transport sanitarny	<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Przyjazd osób bliskich	<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Transport zwłok	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Koszty pogrzebu	<input checked="" type="checkbox"/> do kwoty 2 000 zł na każdego ubezpieczonego		
19	Pokrycie kosztów korepetycji dla dziecka	<input checked="" type="checkbox"/> do kwoty 2 000 zł na każde przewożone dziecko		
20	Kierowca zastępczy	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		
21	Odbiór pojazdu po naprawie	<input checked="" type="checkbox"/> 500 zł		
22	Dostarczenie części	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		
23	Informacja o warsztatach naprawczych	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		
24	Medyczna pomoc informacyjna	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		
25	Pakiet „usługi dodatkowe”	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu		

3. WARIANT PODSTAWOWY ASSISTANCE

- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariancie podstawowym udzielimy Tobie pomocy w razie unieruchomienia Twojego pojazdu wskutek:
 - kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
 - uszkodzenia szyby czołowej Twojego pojazdu.
- W wariancie podstawowym możesz skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej oraz Pakietu „usług dodatkowych”.

Pomoc na drodze

- Nasza pomoc w wariancie podstawowym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:
 - holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – do ustalonego z Tobą miejsca w odległości nie większej niż 100 km od miejsca

zdarzenia, a w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez nas, za pośrednictwem naszej infolinii warsztatu naprawczego,

- transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca do którego realizowane będzie holowanie Twojego pojazdu,

Komentarz:
Zwróć uwagę na limity kosztów w poszczególnych wariantach ubezpieczenia assistance
 Zastanów się, czy limity kosztów, do których organizujemy pomoc, są odpowiednie dla Twoich potrzeb. Dla Twojego komfortu zachęcamy do zakupu wariantu maksymalnego.

- parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 100 złotych,
- wynajęcia pojazdu zastępczego na okres naprawy Twojego pojazdu nie dłużej jednak niż 3 dni, jeśli Twój pojazd został przez nas odholowany,
- w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie Tobie także pokrycie kosztów podstawienia albo zwrotu pojazdu zastępczego, decyzję czy pojazd zastępczy ma być Tobie podstawiony czy też odebrany od Ciebie podejmujesz sam,
- udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji,
- wymiany koła na koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub usprawnienie uszkodzonej opony za pomocą zestawu naprawczego (o ile jest on na wyposażeniu pojazdu). W przypadku braku możliwości wymiany lub naprawienia koła lub opony w miejscu zdarzenia, odholowanie pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego (wulkanizacyjnego).

Medyczna pomoc informacyjna

- W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej udzielimy Tobie medycznej pomocy informacyjnej.
- Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
 - w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania – telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
 - telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
 - telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
 - telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
 - telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
 - telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
- W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej zapewniamy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Tobie ustnej informacji.

Pakiet „usługi dodatkowe”

- W ramach pakietu usług dodatkowych możesz liczyć na naszą pomoc w następującym zakresie:
 - ustalenie optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),
 - przekazanie informacji o utrudnieniach w ruchu drogowym i zmianach w organizacji ruchu,
 - przekazanie informacji o przebudowach i remontach dróg,
 - uzyskanie kontaktu z najbliższą zlokalizowaną pomocą drogową,
 - ustalenie lokalizacji najbliższych:
 - stacji paliw,
 - zakładów naprawczych i wulkanizacyjnych,
 - pomocy drogowych,
 - rezerwacji noclegów w hotelach,
 - rezerwacji posiłków w restauracjach,
 - rezerwacji biletów do kina i teatru,
 - rezerwacji sal konferencyjnych.

4. WARIANT ROZSZERZONY ASSISTANCE

- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariancie rozszerzonym udzielimy Tobie pomocy w razie unieruchomienia Twojego pojazdu wskutek:

- 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
 - 2) uszkodzenia szyby czołowej Twojego pojazdu,
 - 3) wypadku w rozumieniu niniejszych ogólnych dobrowolnych warunków ubezpieczeń komunikacyjnych,
 - 4) awarii Twojego pojazdu,
 - 5) awarii wycieraczek,
 - 6) awarii pasów bezpieczeństwa,
 - 7) awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu.
2. W wariancie rozszerzonym możesz skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej oraz z Pakietu „usług dodatkowych”.

Pomoc na drodze

3. Nasza pomoc w wariancie rozszerzonym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:
- 1) naprawy Twojego pojazdu na miejscu zdarzenia, lub
 - 2) gdy w ciągu 1 godziny od chwili przybycia operator pomocy drogowej nie będzie mógł usunąć przyczyny unieruchomienia Twojego pojazdu, pokryjemy koszty holowania Twojego pojazdu, w tym koszty rozładunku i załadunku, do ustalonego z Tobą miejsca w odległości nie większej niż 200 km od miejsca zdarzenia,
 - 3) transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca do którego realizowane będzie holowanie Twojego pojazdu,
 - 4) holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez nas za pośrednictwem naszej infolinii warsztatu naprawczego,
 - 5) parkowania Twojego pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 200 złotych,
 - 6) wynajęcia pojazdu zastępczego po wypadku na okres naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż 5 dni, jeśli Twój pojazd został przez nas odholowany,
 - 7) wynajęcia pojazdu zastępczego po kradzieży pojazdu do chwili odnalezienia pojazdu, nie dłużej jednak niż na 5 dni,
 - 8) w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie Tobie także pokrycie kosztów podstawienia albo zwrotu pojazdu zastępczego, decyzję czy pojazd zastępczy ma być Tobie podstawiony czy też odebrany od Ciebie podejmujesz sam,
 - 9) zakwaterowania dla Ciebie i osób podróżujących z Tobą po wypadku lub awarii jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca zamieszkania; zakwaterowanie będzie mieć miejsce w hotelu do 3 gwiazdek według standardów obowiązujących w państwie, w którym doszło do zdarzenia,
 - 10) udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji,
 - 11) tłumacza posługującego się językiem angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim, który drogą telefoniczną umożliwi Tobie porozumienie się z osobami nieznanymi języka polskiego, udzielającymi Tobie pomocy,
 - 12) złomowania pojazdu, tj. fizycznego złomowania Twojego pojazdu oraz udzielenie informacji na temat wymaganych czynności administracyjnych zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju złomowania. Koszty te pokrywamy do kwoty 500 złotych,
 - 13) w przypadku śmierci w wyniku wypadku kierowcy lub któregoś z pasażerów ubezpieczonego pojazdu Aviva pokryje koszty pogrzebu do kwoty 2 000 złotych na każdego ubezpieczonego, który poniósł śmierć,
 - 14) wymiany koła na koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub usprawnienie uszkodzonej opony za pomocą zestawu naprawczego (o ile jest on na wyposażeniu pojazdu). W przypadku braku możliwości wymiany lub naprawienia koła lub opony w miejscu zdarzenia, odholowanie pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego (wulkanizacyjnego). Jeżeli możliwa będzie naprawa uszkodzonego koła lub opony w zakładzie naprawczym pokryjemy również koszty naprawy koła lub opony,
 - 15) jeżeli w wyniku wypadku komunikacyjnego w ubezpieczonym pojeździe dziecko w wieku poniżej 18 lat dozna obrażeń, których wynikiem będzie hospitalizacja dłuższa niż 3 dni, Aviva zapewni organizację i pokryje koszty korepetycji w zakresie niezbędnym do kontynuowania nauki do kwoty 2 000 zł.

Pakiet „usprawnienie pojazdu”

4. Na pomoc Aviva możesz liczyć także w przypadku unieruchomienia Twojego pojazdu wskutek:

- 1) rozładowania akumulatora,
 - 2) przebicia lub braku powietrza w oponie,
 - 3) utraty lub zatrząśnięcia kluczyka lub sterownika,
 - 4) braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
 - 5) awarii oświetlenia.
5. Nasza pomoc polegać będzie na podjęciu próby usprawnienia Twojego pojazdu na miejscu w którym doszło do jego unieruchomienia lub jeśli to nie będzie możliwe na holowaniu pojazdu do wskazanego przez nas miejsca, w którym możliwe będzie usprawnienie pojazdu, przy czym nie zwracamy kosztów usprawnienia pojazdu.
6. Koszty użytych części zamiennych a także koszty zakupionego paliwa będą musiały być pokryte z Twoich środków.

Medyczna pomoc informacyjna

7. W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej udzielimy Tobie medycznej pomocy informacyjnej.
8. Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
- 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania - telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
 - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
 - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
 - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
 - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
 - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
9. W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej zapewniamy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Tobie ustnej informacji.

Pakiet „usługi dodatkowe”

10. W ramach pakietu usług dodatkowych możesz liczyć na naszą pomoc w następującym zakresie:
- 1) ustaleniu optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),
 - 2) przekazaniu informacji o utrudnieniach w ruchu drogowym i zmianach w organizacji ruchu,
 - 3) przekazaniu informacji o przebudowach i remontach dróg,
 - 4) uzyskaniu kontaktu z najbliższą zlokalizowaną pomocą drogową,
 - 5) ustaleniu lokalizacji najbliższych:
 - a) stacji paliw,
 - b) zakładów naprawczych i wulkanizacyjnych,
 - c) pomocy drogowych,
 - 6) rezerwacji noclegów w hotelach,
 - 7) rezerwacji posiłków w restauracjach,
 - 8) rezerwacji biletów do kina i teatru,
 - 9) rezerwacji sal konferencyjnych.

5. WARIANT MAKSYMALNY ASSISTANCE

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariancie maksymalnym udzielimy Tobie pomocy w razie unieruchomienia Twojego pojazdu wskutek:
- 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
 - 2) uszkodzenia szyby czołowej Twojego pojazdu,
 - 3) wypadku w rozumieniu niniejszych ogólnych dobrowolnych warunków ubezpieczeń komunikacyjnych,
 - 4) awarii Twojego pojazdu,
 - 5) awarii wycieraczek,
 - 6) awarii pasów bezpieczeństwa,
 - 7) awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu.
2. W wariancie maksymalnym możesz skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej, pomocy medycznej oraz Pakietu „usług dodatkowych”.

Pomoc na drodze

3. Nasza pomoc w wariancie maksymalnym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:

- 1) naprawy Twojego pojazdu na miejscu zdarzenia, lub
- 2) gdy w ciągu 1 godziny od chwili przybycia operator pomocy drogowej nie będzie mógł usunąć przyczyny unieruchomienia Twojego pojazdu, pokryjemy koszty holowania Twojego pojazdu, w tym koszty rozładunku i załadunku:
 - a) do ustalonego z Tobą miejsca w przypadku zdarzeń, które miały miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
 - b) do ustalonego z Tobą miejsca w odległości nie większej niż 500 km od miejsca zdarzenia jeśli zdarzenie miało miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, jednakże nie dalszej niż miejsce Twojego zamieszkania,w przypadku zdarzeń, do których dojdzie w miejscu Twojego zamieszkania zapewniamy holowanie Twojego pojazdu do wskazanego przez Ciebie miejsca nie dalej jednak niż 200 km od miejsca zdarzenia,
- 3) transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca do którego realizowane będzie holowanie Twojego pojazdu,
- 4) holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez nas za pośrednictwem naszej infolinii warsztatu naprawczego,
- 5) parkowania Twojego pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 200 złotych,
- 6) wynajęcia pojazdu zastępczego po wypadku lub awarii na okres naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż 14 dni, jeśli Twój pojazd został przez nas odholowany,
- 7) wynajęcia pojazdu zastępczego po kradzieży pojazdu do chwili odnalezienia pojazdu, nie dłużej jednak niż na 14 dni,
- 8) w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie Tobie także pokrycie kosztów podstawienia oraz odebrania od Ciebie pojazdu zastępczego,
- 9) zakwaterowania dla Ciebie i osób podróżujących z Tobą po wypadku, awarii lub kradzieży Twojego pojazdu jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca zamieszkania; zakwaterowanie będzie mieć miejsce w hotelu do 3 gwiazdek według standardów obowiązujących w państwie, w którym doszło do zdarzenia, o ile nie skorzystałeś z kontynuacji podróży,
- 10) kontynuacji podróży, rozumianej jako przewóz kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia do miejsca określonego jako cel podróży albo zamieszkania – do kwoty 5 000 złotych, o ile nie skorzystałeś z zakwaterowania,
- 11) kierowcy zastępczego, który odwiezie Twoim pojazdem osoby podróżujące do miejsca określonego jako cel podróży albo zamieszkania, jeżeli osoby posiadające uprawnienia do kierowania pojazdem wskutek wypadku nie mogą kontynuować jazdy,
- 12) odbiór pojazdu po naprawie, czyli pokrycie kosztu przejazdu do warsztatu, w którym naprawiany był Twój pojazd,
- 13) dostarczenia części zamiennych potrzebnych do naprawy Twojego pojazdu, jeśli warsztat w którym naprawa jest prowadzona ma wydłużony czas oczekiwania na te części,
- 14) tłumacza posługującego się językiem angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim, który drogą telefoniczną umożliwi Tobie porozumienie się, z osobami nieznanymi języka polskiego, udzielającymi Tobie pomocy,
- 15) udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji,
- 16) złomowania pojazdu, tj. fizycznego złomowania Twojego pojazdu oraz udzielenie informacji na temat wymaganych czynności administracyjnych zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju złomowania. Koszty te pokrywamy do kwoty 500 złotych,
- 17) w przypadku śmierci w wyniku wypadku kierowcy lub któregoś z pasażerów ubezpieczonego pojazdu Aviva pokryje koszty pogrzebu do kwoty 2 000 złotych na każdego ubezpieczonego, który poniósł śmierć,
- 18) wymiany koła na koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub usprawnienie uszkodzonej opony za pomocą zestawu naprawczego (o ile jest on na wyposażeniu pojazdu). W przypadku braku możliwości wymiany lub naprawienia koła lub opony w miejscu zdarzenia, odholowanie pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego (wulkanizacyjnego). Jeżeli możliwa będzie naprawa uszkodzonego koła lub opony w zakładzie naprawczy pokryjemy również koszty naprawy koła lub opony,

- 19) jeżeli w wyniku wypadku komunikacyjnego w ubezpieczonym pojeździe dziecko w wieku poniżej 18 lat dozna obrażeń, których wynikiem będzie hospitalizacja dłuższa niż 3 dni, Aviva zapewni organizację i pokryje koszty korepetycji w zakresie niezbędnym do kontynuowania nauki do kwoty 2 000 zł.

Pakiet „usprawnienie pojazdu”

4. Na pomoc Aviva możesz liczyć także w przypadku unieruchomienia Twojego pojazdu wskutek:
 - 1) rozładowania akumulatora,
 - 2) przebicia lub braku powietrza w oponie,
 - 3) utraty lub zatrząsnięcia kluczyka lub sterownika,
 - 4) braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
 - 5) awarii oświetlenia.
5. Nasza pomoc polegać będzie na podjęciu próby usprawnienia Twojego pojazdu na miejscu w którym doszło do jego unieruchomienia lub jeśli to nie będzie możliwe na holowaniu pojazdu do wskazanego przez nas miejsca, w którym możliwe będzie usprawnienie pojazdu, przy czym nie zwracamy kosztów usprawnienia pojazdu.
6. Koszty użytych części zamiennych, a także koszty zakupionego paliwa będą musiały być pokryte z Twoich środków.

Pomoc medyczna

7. Zorganizujemy oraz pokryjemy koszty pomocy medycznej, jeżeli będzie to potrzebne z powodu:
 - 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
 - 2) wypadku w rozumieniu niniejszych ogólnych dobrowolnych warunków ubezpieczeń komunikacyjnych.
8. Pomoc medyczna obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:
 - 1) hospitalizacji kierowcy lub pasażerów mającej na celu leczenie lub przeprowadzenie zabiegów medycznych; zorganizujemy tę usługę, jeżeli od zdarzenia do chwili zgłoszenia prośby o pomoc medyczną nie upłynął czas dłuższy niż 24 godziny,
 - 2) transportu sanitarnego dla kierowcy lub pasażerów do jednostki medycznej albo, jeżeli stan zdrowia na to pozwala, do miejsca zamieszkania,
 - 3) przyjazdu do miejsca hospitalizacji, pobytu przez okres 3 dni w hotelu o standardzie do 3 gwiazdek oraz powrotu jednej osoby bliskiej, gdy kierowca lub osoby podróżujące Twoim pojazdem zostaną hospitalizowane,
 - 4) transportu zwłok kierowcy lub pasażerów do Polski (do miejsca pochówku); w tym przypadku nasza pomoc obejmuje również wykonanie czynności administracyjnych i poniesienie związanych z nimi kosztów.
9. Koszty organizacji oraz pomocy medycznej pokryjemy do kwoty 15 000 złotych, niezależnie od liczby poszkodowanych osób i zakresu udzielonej pomocy.

Medyczna pomoc informacyjna

10. W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej udzielimy Tobie medycznej pomocy informacyjnej.
11. Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
 - 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania – telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
 - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
 - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
 - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
 - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
 - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
12. W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej zapewniamy dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Tobie ustnej informacji.

Pakiet „usługi dodatkowe”

13. W ramach pakietu usług dodatkowych możesz liczyć na naszą pomoc w następującym zakresie:

- 1) ustaleniu optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),
- 2) przekazaniu informacji o utrudnieniach w ruchu drogowym i zmianach w organizacji ruchu,
- 3) przekazaniu informacji o przebudowach i remontach dróg,
- 4) uzyskaniu kontaktu z najbliższą zlokalizowaną pomocą drogową,
- 5) ustaleniu lokalizacji najbliższych:
 - a) stacji paliw,
 - b) zakładów naprawczych i wulkanizacyjnych,
 - c) pomocy drogowych,
- 6) rezerwacji noclegów w hotelach,
- 7) rezerwacji posiłków w restauracjach,
- 8) rezerwacji biletów do kina i teatru,
- 9) rezerwacji sal konferencyjnych.

6. POJAZD ZASTĘPCZY – POSTANOWIENIA WSPÓLNE

1. Pojazd zastępczy otrzymasz, jeśli do uszkodzenia lub utraty pojazdu doszło w wyniku zdarzenia zdefiniowanego dla poszczególnych wariantów w sposób odrębny, ale tylko wtedy, gdy w związku z tym zdarzeniem Twój pojazd został unieruchomiony lub nie może poruszać się po drodze zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym.
2. Pojazd zastępczy zostanie przekazany do Twojej dyspozycji nie później niż w czasie 24 godzin, licząc od chwili zgłoszenia przez Ciebie wniosku o jego udostępnienie, na zasadach ustalonych przez podmiot świadczący usługę wynajmu pojazdu zastępczego.
3. W ramach ubezpieczenia pokryjemy koszty wynajmu pojazdu zastępczego, a pozostałe koszty związane z eksploatacją (np. zakupu paliwa), będą musiały zostać poniesione przez Ciebie.
4. Z wyjątkiem wariantu maksymalnego do Twojej decyzji pozostawimy wybór czy wolisz podstawienie pojazdu (wtedy podstawimy pojazd zastępczy we wskazane miejsce) czy jego odbiór od Ciebie (odbiór od Ciebie pojazdu zastępczego z uzgodnionego miejsca).

Komentarz:

Kaucja (depozyt) do zapłacenia (złożenia) przed odbiorem pojazdu zastępczego

Większość podmiotów świadczących usługi wypożyczania pojazdów, przed przekazaniem pojazdu pobiera kaucję (depozyt), na przykład na wypadek jego uszkodzenia lub zwrotu z nieuzupełnionym stanem paliwa.

5. Przed otrzymaniem pojazdu zastępczego osoba, która udostępniła pojazd może poprosić Ciebie o wpłatę kaucji (depozytu). Warunki zwrotu kaucji (depozytu) określa dokument zawierający zasady korzystania z pojazdu zastępczego, jaki otrzymasz przed przekazaniem Tobie tego pojazdu.

7. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wskazane w tej sekcji limity stanowią górną granicę naszej odpowiedzialności i są one określone oddzielnie na każde zdarzenie.

Komentarz:

Pokrywamy koszty pomocy tylko do określonych limitów

Za każdym razem, gdy będziemy udzielać Tobie pomocy, górnym limitem, do wysokości którego refundujemy koszty organizacji i udzielenia pomocy, będą limity wskazane w sekcji B warunków ubezpieczenia.

8. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia, w związku z którym zaistnieje potrzeba udzielenia Tobie pomocy w ramach ubezpieczenia assistance, zadzwoń do nas pod numer 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. Zorganizujemy pomoc, a następnie dokonamy zwrotu jej kosztów operatorowi, który jej udzielił.

Komentarz:

Po pomoc dzwonić do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. W razie konieczności wezwania pomocy assistance zawsze skontaktuj się z nami, dzwoniąc na jeden ze wskazanych powyżej numerów telefonu. Zorganizujemy dla Ciebie pomoc oraz zwrócimy koszty operatorowi, który jej udzieli. Jeśli zorganizujesz pomoc bez naszej wiedzy, nie będziemy mogli zwrócić poniesionych przez Ciebie kosztów.

2. Po otrzymaniu od Ciebie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, ustalimy z Tobą jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie udzielona.
3. W razie wypadku postępuj także zgodnie z zasadami wymienionymi w ustępie 10 sekcji F.

9. UBEZPIECZENIE ASSISTANCE NIE OBEJMUJE

1. W ramach ubezpieczenia assistance nie pokrywamy kosztów:
 - 1) części zamiennych użytych do naprawy pojazdu,
 - 2) dostarczonego paliwa.
2. Nie zorganizujemy pomocy oraz nie poniesiemy jej kosztów w przypadku, gdy potrzeba udzielenia pomocy wynika z udziału pojazdu w rajdach, wyścigach czy też jazdach konkursowych.
3. Jeśli zorganizujesz pomoc bez naszej wiedzy, nie zwrócimy Tobie poniesionych kosztów.
4. Dla wariantu rozszerzonego i maksymalnego – jeżeli nie będzie możliwa naprawa uszkodzonego koła lub opony nie pokryjemy kosztu zakupu nowego koła lub opony.
5. Nie zorganizujemy również pomocy i nie pokryjemy jej kosztów w przypadkach, o których mowa w ustępie 7 sekcji F.

10. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia assistance mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w sekcji F.

SEKCJA C

UBEZPIECZENIE NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW

1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia są następstwa nieszczęśliwych wypadków ubezpieczonego, powodujące trwałe uszczerbek na zdrowiu (opisany w Tabeli świadczeń NNW zawartej w załączniku nr 1) lub śmierć.
2. Wypłacimy świadczenie za trwałe uszczerbek na zdrowiu lub śmierć będące następstwem nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej.

2. WARIANTY UBEZPIECZENIA

1. Umowa ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków może być zawarta w dwóch wariantach:
 - 1) podstawowym
 - lub
 - 2) rozszerzonym.
2. Umowa w wariantcie rozszerzonym może być zawarta wyłącznie w przypadku równoczesnego zawarcia umowy w wariantcie podstawowym.
3. W wariantcie podstawowym ochroną objęte są następstwa nieszczęśliwych wypadków o ile związane są one z ruchem Twojego pojazdu.
4. Pod pojęciem nieszczęśliwego wypadku, związanego z ruchem pojazdu, rozumiemy również zdarzenia powstałe w czasie wsiadania i wysiadania z pojazdu oraz powstałe podczas i w związku z zatrzymaniem lub postojem pojazdu.
5. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków w wariantcie podstawowym obejmuje pokrycie kosztów operacji plastycznej do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 1 000 euro. Koszty te zostaną pokryte na podstawie przedstawionego Avivie rachunku/faktury, jeżeli przeprowadzenie operacji plastycznej jest wskazane ze względu na trwałe następstwa nieszczęśliwego wypadku związanego z ruchem Twojego pojazdu i operacja została przeprowadzona w okresie nie dłuższym niż 24 miesiące od daty nieszczęśliwego wypadku.
6. W wariantcie rozszerzonym, w odróżnieniu od wariantu podstawowego, ochroną objęte są następstwa nieszczęśliwych wypadków nie związane z ruchem Twojego pojazdu.

3. UBEZPIECZONY

1. Ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków objęte są wyłącznie osoby, których wiek w dniu zdarzenia nie przekracza 80 lat.
2. W wariantcie podstawowym ubezpieczeniem objęty jest kierowca Twojego pojazdu oraz jego pasażerowie w liczbie zgodnej z informacją zawartą w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
3. W wariantcie rozszerzonym ubezpieczeniem objęty jest ubezpieczający.

4. SUMA UBEZPIECZENIA

Suma ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków określona jest w polisie odrębnie dla wariantów podstawowego i rozszerzonego.

5. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

1. Zgłoszenia nieszczęśliwego wypadku możesz dokonać telefonicznie, dzwoniąc do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.
2. Zgłoszenia nieszczęśliwego wypadku dokonaj niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od jego zaistnienia, chyba że zgłoszenie nieszczęśliwego wypadku, w terminie o którym mowa powyżej nie jest

możliwe z przyczyn od Ciebie niezależnych, wówczas zgłoś nieszczęśliwy wypadek w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny.

3. W razie wypadku postępuj także zgodnie z zasadami wymienionymi w ustępie 10 sekcji F.

6. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ŚWIADCZENIA

1. Świadczenie na rzecz każdego z ubezpieczonych możemy wypłacić maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w polisie.
2. Ustalenie wysokości świadczenia następuje na podstawie złożonych przez Ciebie lub pozostałych ubezpieczonych dokumentów w tym dokumentacji medycznej oraz Załącznika nr 1 do ogólnych warunków dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych – Tabeli świadczeń NNW. Nie dotyczy to ustalenia wysokości świadczenia z tytułu operacji plastycznej. W razie wątpliwości przysługuje nam prawo ustalenia wysokości świadczenia także na podstawie opinii wskazanego przez nas lekarza w szczególności w oparciu o dodatkowe badania diagnostyczne i lekarskie.
3. Jeśli doznasz urazu innego niż wymieniony w Załączniku nr 1 – Tabeli świadczeń NNW, Aviva nie wypłaci świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku.

Komentarz:

Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określamy w procentach na podstawie Załącznika nr 1 do ogólnych warunków dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych – Tabeli świadczeń NNW.

4. W przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu wysokość świadczenia ustalamy, mnożąc sumę ubezpieczenia i odpowiedni procent wskazany w Załączniku nr 1 do ogólnych warunków dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych - Tabeli świadczeń NNW.
5. W razie śmierci wskutek nieszczęśliwego wypadku mającego związek z ruchem Twojego pojazdu świadczenie wypłacimy w wysokości 50% sumy ubezpieczenia określonej dla wariantu podstawowego. Jeżeli śmierć będzie następstwem nieszczęśliwego wypadku nie mającego związku z ruchem Twojego pojazdu, wysokość świadczenia będzie odpowiadać 100% sumy ubezpieczenia określonej dla wariantu rozszerzonego, pod warunkiem zawarcia umowy w tym wariantcie.
6. Przy ustalaniu stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu nie bierzemy pod uwagę rodzaju pracy lub czynności wykonywanych przez ubezpieczonego.
7. Jeżeli w wyniku nieszczęśliwego wypadku trwałemu uszczerbkowi na zdrowiu uległa więcej niż jedna część ciała wskazana w Załączniku nr 1 – Tabeli świadczeń NNW, wówczas świadczenie będzie obejmować sumę świadczeń z tytułu tych uszczerbków, jednak nie będzie wyższe niż odpowiednia suma ubezpieczenia.
8. Świadczenia z tytułu śmierci wypłacamy, jeżeli nastąpiła ona nie później niż w czasie 24 miesięcy od dnia zaistnienia nieszczęśliwego wypadku i istniał związek przyczynowo-skutkowy między śmiercią a nieszczęśliwym wypadkiem.
9. Jeżeli wskutek tego samego nieszczęśliwego wypadku nastąpiła śmierć, a wcześniej wypłaciliśmy świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, wówczas dokonamy wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy świadczeniem wypłacanym w razie śmierci a poprzednio wypłaconym świadczeniem z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu.
10. Jeżeli przed otrzymaniem świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, osoba poszkodowana zmarła wskutek nieszczęśliwego wypadku, to wypłacimy świadczenie z tytułu śmierci.

7. WYPŁATA ŚWIADCZENIA

1. Świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu wypłacimy osobom, które doznały tego uszczerbku.
2. Świadczenie z tytułu śmierci wypłacamy osobom uprawnionym, a jeżeli nie zostały wskazane takie osoby, otrzymują je w następującej kolejności:
 - 1) małżonek (w całości),
 - 2) dzieci (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka,
 - 3) rodzice (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka ani dzieci,
 - 4) spadkobiercy (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka, dzieci ani rodziców.
3. Jeżeli w Twoim pojeździe podróżowało więcej osób niż liczba miejsc określona w jego dowodzie rejestracyjnym suma ubezpieczenia na każdą z podróżujących osób będzie ustalona w sposób następujący: suma ubezpieczenia wskazana na polisie pomnożona przez liczbę miejsc określoną w dowodzie rejestracyjnym ubezpieczonego pojazdu, a następnie podzielona przez liczbę osób faktycznie podróżujących ubezpieczonym pojazdem.

8. KIEDY NIE WYPŁACIMY ŚWIADCZENIA

1. Nie wypłacimy świadczenia w każdym z wariantów, jeżeli:
 - 1) zdarzenie powstało podczas i w związku z załadowywania lub rozładowywania pojazdu,
 - 2) w chwili nieszczęśliwego wypadku w Twoim pojeździe podróżowało więcej osób, niż wpisano w jego dowodzie rejestracyjnym, jeżeli miało to wpływ na powstanie szkody,
 - 3) osoba poszkodowana w wyniku nieszczęśliwego wypadku podróżowała bez zapiętych pasów bezpieczeństwa, jeżeli miało to wpływ na powstanie szkody, chyba że była ona zwolniona z obowiązku korzystania z pasów bezpieczeństwa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 4) w wyniku nieszczęśliwego wypadku poszkodowane zostało dziecko, przewożone bez fotelika wymaganego przepisami Prawa o ruchu drogowym, jeżeli miało to wpływ na powstanie szkody.
2. Nie wypłacimy świadczenia pasażerom, którzy podjęli jazdę z kierowcą prowadzącym pojazd w stanie nietrzeźwości, po użyciu alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, chyba że z okoliczności wynika, że pasażer nie posiadał i nie mógł posiadać wiedzy, że kierowca pojazdu jest we wskazanym wyżej stanie, a wypłata odszkodowania lub świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. W wariantcie rozszerzonym nie wypłacimy świadczenia z tytułu zdarzeń, które powstały:
 - 1) w związku z zażyciem przez Ciebie leków nie zaleconych przez lekarza, w związku z pozostawianiem przez Ciebie w stanie po spożyciu alkoholu, zażyciem narkotyków lub środków działających na centralny ośrodek nerwowy oraz skutek zaburzeń świadomości,
 - 2) w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez Ciebie przestępstwa podczas prowadzenia przez Ciebie pojazdu mechanicznego lub innego pojazdu, bez wymaganých uprawnień, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 3) w wyniku nieuzasadnionego nieskorzystania przez Ciebie z porady lekarskiej jeżeli Twoje działanie lub zaniechanie nosi znamiona winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, lub w wyniku nieprzestrzegania zaleceń lekarskich,
 - 4) w wyniku uszkodzenia ciała spowodowanego leczeniem oraz zabiegami leczniczymi, bez względu na to, przez kogo były wykonane, chyba że było to leczenie bezpośrednich następstw nieszczęśliwego wypadku,
 - 5) w wyniku wypadku statku powietrznego, na którego pokładzie przebywałeś, z wyjątkiem gdy:
 - a) byłeś pasażerem lub członkiem załogi na pokładzie samolotu pasażerskiego licencjonowanych linii lotniczych,
 - b) należałeś do personelu medycznego opiekującego się chorym w trakcie transportu,
 - c) byłeś przewożony jako chory do lub z placówki medycznej, która jest odpowiedzialna za leczenie,
 - 6) w wyniku Twojego świadomego i dobrowolnego uczestnictwa w aktach przemocy, chyba że udział ten wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej,
 - 7) jako wynik uprawiania przez Ciebie sportu wyczynowego przez który rozumiemy niezawodowe uprawianie sportu w ramach sekcji lub klubów sportowych z jednoczesnym uczestnictwem w zawodach lub treningach przygotowujących do zawodów,
 - 8) jako wynik uprawiania przez Ciebie sportu zawodowego przez który rozumiemy formę aktywności fizycznej polegającą na uprawianiu dyscyplin sportowych przez osoby:
 - a) w odniesieniu do gier zespołowych – będące członkami klubów biorących udział w rozgrywkach o charakterze profesjonalnym, ogólnokrajowym lub międzynarodowym, organizowanych przez właściwy dla danej dyscypliny związek sportowy lub
 - b) w odniesieniu do osób uprawiających sporty indywidualne – biorące udział w rozgrywkach o charakterze profesjonalnym, ogólnokrajowym lub międzynarodowym, organizowanych przez właściwy dla danej dyscypliny związek sportowy lub
 - c) uprawnione na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej do otrzymywania w związku z uprawianiem sportu wynagrodzenia w dowolnej formie, w tym także stypendium lub zwrotu kosztów związanych z uprawianiem sportu w postaci diet, zasiłków itp., niezależnie od tego, czy sport jest uprawiany indywidualnie, czy w ramach gier zespołowych,
 - 9) jako wynik uprawiania przez Ciebie sportów o ryzykownym charakterze za które uznajemy sporty motorowe lub motorowodne, lotnicze, spadochronowe, baloniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, szybownictwo, kitesurfing, kajakerstwo górskie, skoki do wody, wspinaczkę, alpinizm, narciarstwo ekstremalne, snowboarding ekstremalny, speleologię, skoki bungee, rafting, canyoning, zorbing.

4. Nie wypłacimy świadczenia również w przypadkach, o których mowa w ustępie 7 sekcji F.

9. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w sekcji F.

SEKCJA D

UBEZPIECZENIE SZYB

1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Ubezpieczamy szyby Twojego pojazdu, tj. szybę czołową, boczne oraz tylną.

Komentarz:

Wymienimy lub naprawimy uszkodzone szyby i nie stracisz zniżki za bezszkodową jazdę

Gdy uszkodzeniu ulegnie wyłącznie szyba lub szyby Twojego pojazdu, w ramach ubezpieczenia szyb, zorganizujemy i pokryjemy koszty ich wymiany lub naprawy. Jest to korzystne dla Ciebie, ponieważ nie tracisz zniżek za bezszkodowy przebieg ubezpieczenia w ubezpieczeniu autocasco w Avivie.

2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

W ramach ubezpieczenia zorganizujemy oraz pokryjemy koszty wymiany lub naprawy uszkodzonych szyb pojazdu, jeżeli ich uszkodzenie miało miejsce w okresie udzielanej Tobie ochrony ubezpieczeniowej i było następstwem wypadku.

3. TWÓJ UDZIAŁ W SZKODZIE

W przypadku konieczności wymiany szyby czołowej w Twoim pojeździe część kosztów tej operacji będzie musiała zostać poniesiona przez Ciebie. Ich wysokość jest określona w polisie.

4. POSTĘPOWANIE W RAZIE USZKODZENIA SZYBY

1. Gdy stwierdzisz uszkodzenie szyby Twojego pojazdu, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 5 dni roboczych, zadzwoń do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28, a my zorganizujemy jej naprawę lub wymianę.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia o uszkodzonej szybie ustalimy z Tobą termin oraz miejsce, gdzie będzie mogła zostać przeprowadzona naprawa lub wymiana.

Komentarz:

Naprawa w najbliższym warsztacie

Zaproponujemy Tobie naprawę lub wymianę szyby na szybę nie oznaczoną znakiem marki pojazdu w warsztacie znajdującym się w pobliżu miejsca Twojego zamieszkania lub czasowego pobytu na terenie Polski.

3. Po oględzinach uszkodzeń szyby podejmiemy decyzję, czy będzie ona naprawiana czy też wymieniana.
4. Wymiany lub naprawy szyby możesz dokonać wyłącznie we wskazanym przez nas warsztacie naprawczym.
5. Z tytułu ubezpieczenia szyb nie wypłacamy odszkodowania, lecz organizujemy ich naprawę lub wymianę na szybę nie oznaczoną znakiem marki pojazdu. W przypadku występowania na rynku polskim wyłącznie szyby oznaczonej znakiem marki pojazdu organizujemy wymianę na taką szybę. Koszty tej operacji zwrócimy warsztatowi, który ją przeprowadzi.
6. W razie wypadku postępuj także zgodnie z zasadami wymienionymi w ustępie 10 sekcji F.

5. KIEDY NIE POKRYJEMY KOSZTÓW WYMIANY LUB NAPRAWY SZYB

1. Nie zorganizujemy oraz nie pokryjemy kosztów wymiany lub naprawy szyb, jeśli ich uszkodzenia są następstwem wad fabrycznych lub wcześniejszych nieprawidłowo wykonanych napraw. Nie odpowiadamy także za szkody będące następstwem zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub szyby pojazdu.
2. W ramach ubezpieczenia szyb nie pokryjemy również kosztów naprawy lub wymiany okna dachowego – nawet jeżeli stanowi ono wyposażenie fabryczne Twojego pojazdu.
3. Nie pokryjemy kosztów naprawy lub wymiany szyb, jeżeli zostaną one poniesione bez naszej wiedzy lub zgody.
4. Nie pokryjemy kosztów naprawy lub wymiany folii przyciemniających szyby i nalepki kontrolnej (nalepka z numerem rejestracyjnym pojazdu).

Komentarz:

Nie wymieniaj i nie naprawiaj szyb we własnym zakresie

Jeżeli dokonasz wymiany lub naprawy szyby we własnym zakresie, nie zwrócimy Tobie poniesionych kosztów. W tym wypadku będziesz musiał je ponieść z własnych środków.

5. Nie zorganizujemy oraz nie pokryjemy kosztów wymiany lub naprawy uszkodzonych szyb w przypadkach, o których mowa w ustępie 7 sekcji F.

6. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia szyb mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w sekcji F.

SEKCJA E

UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ

1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Przedmiotem ubezpieczenia jest ochrona prawna Twoich interesów oraz interesów osób upoważnionych przez Ciebie do kierowania pojazdem, jeżeli zdarzenia, w związku z którymi jest potrzebna Tobie ochrona prawna, miały miejsce w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

Pomoc informacyjna

1. W ramach ubezpieczenia ochrony prawnej podmiot działający w naszym imieniu udzieli Tobie informacji prawnej, związanej z posiadaniem lub użytkowaniem przez Ciebie pojazdu. Informacja ta może dotyczyć zasad postępowania przy:
 - 1) sprzedaży lub innej formie przeniesienia prawa własności do pojazdu,
 - 2) dochodzeniu roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi na drodze cywilno-prawnej,
 - 3) rejestracji lub wyrejestrowaniu pojazdu.

Komentarz:

Pomoc prawna

Jeżeli sprzedajesz pojazd lub potrzebujesz informacji prawnej dotyczącej Twojego pojazdu, telefonicznie, faksem, za pomocą poczty lub poczty elektronicznej prześlemy Tobie informacje dotyczące sposobu postępowania w danej sytuacji.

2. Informacje, o których mowa powyżej, prześlemy Tobie w czasie rozmowy telefonicznej, faksem, jak również możemy je przesłać na wskazany przez Ciebie adres za pomocą poczty lub poczty elektronicznej.
3. Zastrzegamy sobie prawo weryfikacji lub zmiany udzielonych informacji w razie ujawnienia nieznanymi nam wcześniej faktów lub okoliczności.

Pokrycie kosztów ochrony prawnej

4. Pokryjemy koszty ochrony prawnej, jeżeli:
 - 1) w postępowaniu sądowym dochodzisz odszkodowania w związku z udziałem pojazdu w wypadku,
 - 2) w postępowaniu sądowym dochodzisz roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji za wady fizyczne lub prawne pojazdu,
 - 3) dochodzisz odszkodowań lub kar umownych z tytułu nienależytego wykonania zobowiązań przez przedsiębiorcę, który podjął się naprawy, holowania lub mycia Twojego pojazdu,
 - 4) przeciwko Tobie prowadzone jest postępowanie karne w związku z zarzutem popełnienia przestępstwa drogowego lub wykroczenia drogowego,
 - 5) przeciwko Tobie prowadzone jest postępowanie administracyjne dotyczące zatrzymania prawa jazdy lub dowodu rejestracyjnego pojazdu.
5. W ramach ochrony prawnej, której zakres określiliśmy powyżej poniesiemy koszty:
 - 1) procesu, w tym koszty sądowe, opłaty kancelaryjne oraz koszty zastępstwa procesowego adwokata lub radcy prawnego,
 - 2) postępowania przed organami administracji państwowej lub samorządowej,
 - 3) procesu, które są należne stronie przeciwnej, o ile na mocy prawomocnego orzeczenia sądowego zobowiązano Ciebie lub osoby upoważnione przez Ciebie do kierowania pojazdem do ich pokrycia.
6. Pokryjemy koszty ochrony prawnej, tylko wtedy gdy zostaną one przez nas zaakceptowane przed ich poniesieniem. Akceptacja może zostać dokonana w formie pisemnej, pocztą elektroniczną lub podczas rozmowy telefonicznej.

3. SUMA UBEZPIECZENIA – LIMITY KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ

1. Koszty ochrony prawnej pokrywamy maksymalnie do wysokości wskazanej w polisie.
2. Suma ubezpieczenia jest określana na wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia i po refundacji kosztów ulega ona zmniejszeniu aż do wyczerpania.

4. SPOSÓB UDZIELENIA POMOCY INFORMACYJNEJ

1. W razie zaistnienia potrzeby skorzystania z pomocy informacyjnej, zadzwoń pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.
2. Pomoc informacyjna zostanie udzielona Tobie niezwłocznie - nie później niż w terminie 2 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia do nas wniosku o udzielenie pomocy informacyjnej.
3. W terminie 2 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia wniosku, zostanie wysłany do Ciebie:
 - 1) akt prawny, np. tekst ustawy lub rozporządzenia, którego potrzebujesz lub na podstawie którego udzieliłoby Ci informacji,
 - 2) wzorzec umowy sprzedaży pojazdu lub wzorzec innej formy przeniesienia prawa własności do pojazdu.
4. W razie braku danych niezbędnych do udzielenia Tobie pomocy, poprosimy Ciebie o uzupełnienie brakujących informacji.

5. SPOSÓB POKRYCIA KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ

1. W razie Twojego zaangażowania w postępowanie toczące się bez naszego udziału, możesz zwrócić się do nas o pokrycie kosztów ochrony prawnej. W tym celu skontaktuj się z nami niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od dnia dowiedzenia się przez Ciebie o wszczęciu postępowania, dzwoniąc do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.

Komentarz:

Poinformuj nas o Twoim zaangażowaniu w toczące się postępowanie
Wybierając numer 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28 skontaktuj się z nami niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 24 godzin od dnia powzięcia przez Ciebie informacji o wszczęciu postępowania.

2. Jeżeli masz zamiar podjąć postępowanie, w związku z którym wystąpisz do nas o pokrycie kosztów ochrony prawnej, skontaktuj się z nami dzwoniąc pod numer 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28 przed podjęciem postępowania.
3. Po otrzymaniu wniosku o pokrycie kosztów ochrony prawnej poprosimy Ciebie o przekazanie:
 - 1) dokumentów związanych ze sprawą,
 - 2) informacji o stronach,
 - 3) informacji o dotychczas poniesionych przez Ciebie kosztach,
 - 4) informacji o zawarciu przez Ciebie umowy z adwokatem lub radcą prawnym.
4. Pokryjemy koszty ochrony prawnej, jeżeli przeprowadzona przez nas analiza sprawy wykaże, że obrona Twoich interesów nie jest sprzeczna z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego.
5. Naszą decyzję o pokryciu lub odmowie pokrycia kosztów ochrony prawnej wyślemy do Ciebie w terminie 7 dni od daty zgłoszenia wniosku o pokrycie kosztów ochrony prawnej.
6. W przypadku, gdy nie będziemy dysponować wszystkimi niezbędnymi danymi pozwalającymi na podjęcie decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, informację o pokryciu lub odmowie pokrycia tych kosztów prześlemy Ci w terminie 7 dni od daty ich dostarczenia.
7. Po otrzymaniu od nas decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, przekaż nam informacje dotyczące wszelkich niezgodnionych wcześniej kosztów jeszcze przed ich poniesieniem.
8. Jeżeli odmówimy pokrycia kosztów ochrony prawnej, otrzymasz od nas pisemne uzasadnienie tej decyzji zawierające argumentację prawną.
9. W czasie prowadzenia sprawy informuj nas w szczególności o:
 - 1) wszystkich czynnościach powodujących lub mogących spowodować wystąpienie kosztów, które wcześniej nie były z nami uzgodnione,
 - 2) otrzymanej korespondencji związanej ze sprawą,
 - 3) korespondencji prowadzonej przez radcę prawnego lub adwokata oraz o innych podjętych przez niego czynnościach.
10. Bez naszej akceptacji nie możesz:
 - 1) zawrzeć ugody,
 - 2) zrzec się roszczenia,
 - 3) dokonać innych czynności faktycznych lub prawnych uniemożliwiających dochodzenie roszczenia.
11. W ramach prowadzonego postępowania przysługuje Tobie prawo swobodnego wyboru adwokata lub radcy prawnego.
12. Na Twoją prośbę możemy przedstawić Tobie listę adwokatów lub radców prawnych, którzy mogą podjąć się Twojej obrony lub reprezentowania Ciebie w postępowaniu.
13. W pełnomocnictwie udzielonym wybranemu przez Ciebie adwokatowi lub radcy prawnemu możesz zawrzeć zobowiązanie do informowania nas o aktualnym stanie prowadzonej sprawy.

14. Gdy zdecydujesz się na skorzystanie z pomocy adwokata lub radcy prawnego z przedstawionej przez nas listy, wówczas:

- 1) drogą telefoniczną skontaktuje się on z Tobą, w terminie 4 dni roboczych, licząc od dnia złożenia przez Ciebie prośby o jego pomoc,
- 2) podczas rozmowy poinformujemy Ciebie o materiałach i dokumentach, które powinieneś dostarczyć, tak abyśmy mogli podjąć decyzję o pokryciu kosztów ochrony prawnej,
- 3) przed podjęciem przez nas decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, masz prawo do jednego spotkania z wybranym z naszej listy radcą prawnym lub adwokatem oraz dodatkowo do 4 konsultacji telefonicznych,
- 4) po podjęciu decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej i otrzymaniu od Ciebie stosownego pełnomocnictwa adwokat lub radca prawny wybrany z naszej listy podejmie się reprezentowania Ciebie w sprawie,
- 5) w czasie prowadzenia sprawy będą Tobie przekazywane informacje o terminach postępowań oraz o konieczności składania dodatkowych wyjaśnień i dokumentów z nią związanych.

6. TWÓJ UDZIAŁ W KOSZTACH OCHRONY PRAWNEJ

Część kosztów związanych z postępowaniem będzie musiała zostać poniesiona przez Ciebie. Ich wysokość jest wskazana w Twojej polisie.

7. ZWROT KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ

1. Zwrotu kosztów ochrony prawnej dokonamy na Twoją rzecz w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia do nas dokumentów potwierdzających, że zostały one przez Ciebie poniesione.
2. Zwrotu kosztów ochrony prawnej dokonamy maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w polisie z uwzględnieniem Twojego udziału w kosztach ochrony prawnej.
3. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia wysokości kosztów okazało się niemożliwe w terminie 14 dni, dokonamy refundacji kosztów ochrony prawnej w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

8. UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ NIE OBEJMUJE

1. W ramach ubezpieczenia ochrony prawnej nie dokonamy refundacji kosztów:
 - 1) zasądzonych odszkodowań, kar administracyjnych lub sądowych,
 - 2) niezgodnionych z nami,
 - 3) wynikających ze świadomego zatajenia lub podania przez Ciebie nieprawidłowych informacji związanych z prowadzonym postępowaniem.
2. Ubezpieczenie ochrony prawnej nie obejmuje:
 - 1) spraw wynikających lub związanych z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą,
 - 2) spraw dotyczących opłat za parkowanie pojazdu lub korzystanie z dróg, np. przejazd przez autostrady, tunele, mosty,
 - 3) spraw dotyczących przepisów podatkowych lub celnych,
 - 4) roszczeń i sporów prowadzonych między Tobą a Aviva.
3. Nie udzielimy pomocy informacyjnej i nie pokryjemy kosztów ochrony prawnej również w przypadkach, o których mowa w ustępie 7 sekcji F.

9. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia ochrony prawnej mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w sekcji F.

SEKCJA F

POSTANOWIENIA WSPÓLNE DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

Postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie do ubezpieczeń:

- 1) autocasco,
- 2) assistance,
- 3) następstw nieszczęśliwych wypadków,
- 4) szyb,
- 5) ochrony prawnej,

z zastrzeżeniem innych postanowień warunków ubezpieczenia.

1. TERYTORIALNY ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczenia obejmujące terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych krajów Europy z wyłączeniem Rosji, to:
 - 1) ubezpieczenie autocasco, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność Aviva wyłączona jest w przypadku zdarzenia polegającego na kradzieży pojazdu dokonanej na terenie Białorusi, Ukrainy i Mołdawii,

- 2) ubezpieczenie assistance,
 - 3) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków.
2. Ubezpieczenia obejmujące swym zakresem wyłącznie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, to:
 - 1) ubezpieczenie szyb pojazdu,
 - 2) ubezpieczenie ochrony prawnej.

Komentarz:

Sprawdź wyłączenia terytorialne w ubezpieczeniu autocasco

W ubezpieczeniu autocasco nie odpowiadamy również za wypadki polegające na kradzieży powstałe na terenie Białorusi, Ukrainy oraz Mołdawii.

2. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia możemy zawrzeć na Twój wniosek złożony:
 - 1) podczas rozmowy telefonicznej,
 - 2) na naszej stronie internetowej.

Komentarz:

Poprosimy o podanie informacji potrzebnych nam do ustalenia wysokości Twojej składki

W czasie rozmowy telefonicznej lub wypełniania wniosku na naszej stronie internetowej poinformujemy Ciebie, jakie informacje są niezbędne do ustalenia wysokości składki.

2. W czasie rozmowy telefonicznej lub podczas składania wniosku na naszej stronie internetowej poprosimy Ciebie o podanie informacji niezbędnych do prawidłowego zawarcia umowy ubezpieczenia. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zostanie Tobie doręczona treść warunków ubezpieczenia. Z ich treścią możesz zapoznać się także na naszej stronie internetowej – www.avivadirect.pl.
3. Do umowy ubezpieczenia mogą mieć zastosowanie „Klauzule dodatkowe” zdefiniowane w załączniku nr 2 do warunków ubezpieczenia. O fakcie włączenia tych klauzul do Twojej umowy ubezpieczenia poinformujemy Ciebie podczas składania wniosku a ich treść wskazana będzie w polisie.
4. Jeżeli nie umówimy się inaczej, umowę ubezpieczenia zawieramy na okres 12 miesięcy.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzimy polisą.
6. Umowa ubezpieczenia zawiera się w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu zapłacenia składki lub jej pierwszej raty.

Komentarz:

Pamiętaj, aby mieć ochronę ubezpieczeniową musisz nie tylko zawrzeć umowę ubezpieczenia, ale również opłacić składkę

Zawarcie umowy ubezpieczenia nie oznacza rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż następnego dnia po zapłacie składki lub jej pierwszej raty.

7. W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia możemy Tobie zaproponować umowę ubezpieczenia na kolejny okres. W takim przypadku przed rozwiązaniem obowiązującej umowy ubezpieczenia prześlemy Tobie propozycję zawarcia umowy na kolejny okres. Taka umowa ubezpieczenia zostanie zawarta w pierwszym dniu kolejnego okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu zapłacenia składki lub jej pierwszej raty.
8. Jeżeli w okresie obowiązywania Twojej umowy ubezpieczenia wystąpi potrzeba wprowadzenia do niej zmian lub zdecydujesz się kupić dodatkowe ubezpieczenia, zadzwoń do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28, a wtedy możemy dokonać ponownego wyliczenia składki, ustalić sposób jej opłaty lub formę przesłania polisy.

Komentarz:

Pamiętaj, że możesz więcej

Skontaktuj się z nami, gdy zdecydujesz się rozszerzyć zakres ochrony lub kupić kolejne ubezpieczenia.

3. INFORMACJE O KTÓRE PYTAMY PRZED ZAWarciEM UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, masz obowiązek podać nam wszystkie znane sobie informacje, o które będziemy Ciebie pytać.
2. Jeżeli podane przez Ciebie informacje, na podstawie których zawarliśmy umowę ubezpieczenia ulegną zmianie, zawiadom nas o tym niezwłocznie.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem powyższych punktów nie zostały podane do naszej wiadomości. Jeżeli do takiego naruszenia doszło z Twojej umyślnej winy, pamiętaj że w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenia i ich następstwa są skutkiem tych okoliczności.

4. OGLĘDZINY POJAZDU

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia możemy uzależnić od wykonania oględzin Twojego pojazdu. Poinformujemy Ciebie o tym podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Zastrzegamy sobie prawo do wykonania oględzin Twojego pojazdu, po złożeniu przez Ciebie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz w trakcie jej trwania. W takim przypadku skontaktujemy się z Tobą w celu ustalenia dogodnego dla Ciebie terminu oględzin.
3. Aviva jest uprawniona do rozwiązania umowy ubezpieczenia autocasco z ważnego powodu, tj. jeżeli uniemożliwiasz nam dokonanie oględzin pojazdu, pomimo trzykrotnej próby ich organizacji. Za okres kiedy Aviva świadczyła ochronę ubezpieczeniową należy się nam składka, zaś za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej zwrócimy Tobie składkę.
4. Jeśli umowa ubezpieczenia autocasco zawierana jest w trakcie trwania umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC Twojego pojazdu, zawartej z Aviva, zawarcie umowy ubezpieczenia możemy uzależnić od wykonania oględzin Twojego pojazdu. Poinformujemy Cię o tym podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

5. OKRES, W KTÓRYM CHRONIMY CIEBIE I TWÓJ SAMOCHÓD

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty z zastrzeżeniem zapisów ustępu 4 „Oględziny pojazdu”.

Komentarz:

Pamiętaj, że musisz opłacić składkę lub jej pierwszą ratę, żeby rozpoczęła się nasza ochrona ubezpieczeniowa

W czasie składania wniosku poprosimy Ciebie o podanie początkowej daty okresu ubezpieczenia. Będzie on wpisany w polisie. Pamiętaj jednak, że ochrona nie rozpocznie się, jeżeli nie opłacisz składki lub jej pierwszej raty.

3. Jeżeli nie opłacisz drugiej lub kolejnych rat składki w terminie określonym w polisie, wówczas telefonicznie, pocztą elektroniczną, bądź listownie poprosimy Ciebie o zapłatę raty składki w terminie 7 dni od otrzymania od nas powiadomienia wraz z informacją o zagrożeniu ustania odpowiedzialności jeżeli tego nie zrobisz. Jeżeli nie wpłacisz raty składki, nasza odpowiedzialność ustanie z upływem 7 dnia, licząc od daty otrzymania przez Ciebie tego powiadomienia.
4. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się również z chwilą:
 - 1) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 2) wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z ustępem 8 punkt 2 tej sekcji,
 - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w ustępie 8 punkcie 5 tej sekcji,
 - 4) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu, na jaki została zawarta,
 - 5) wyrejestrowania pojazdu.

6. SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE

1. Wysokość składki ustalamy na podstawie naszych taryf aktualnych w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przygotowania propozycji zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.

Komentarz:

Pamiętaj o terminowym opłaceniu rat składki

Terminy płatności określone są w Twojej polisie.

2. Osobą zobowiązaną do zapłaty składki jest osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest jednorazowo. Na Twój wniosek płatność może być rozłożona przez Aviva na raty co zostanie wskazane w polisie wraz z podaniem terminów płatności tych rat.
4. Za dzień zapłaty składki lub jej raty, co do zasady uznajemy dzień, w którym wpłynęła ona na nasze konto. Gdy składka lub jej rata zapłacona jest kartą kredytową bądź za pośrednictwem naszej strony internetowej, wówczas za dzień zapłaty uznajemy dzień autoryzacji płatności. W przypadku gdy opłacisz składkę lub jej ratę u listonosza czy kuriera, za dzień zapłaty uznamy dzień dokonania tej płatności.
5. W razie nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki nasza odpowiedzialność ustanie z upływem 7 dni, licząc od dnia otrzymania przez Ciebie wezwania do zapłaty zaległej składki wraz z pouczeniem o zagrożeniu, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej rozwiązania lub wygaśnięcia pobieramy jedynie składkę za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej. Zwracamy natomiast składkę za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

7. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia naliczana jest proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień umowy ubezpieczenia. W ubezpieczeniu autocasco nie zwrócimy Tobie składki, gdy z tytułu tego ubezpieczenia wypłaciliśmy lub jesteśmy zobowiązani do wypłaty odszkodowania w wysokości równej wartości rynkowej pojazdu ze względu na wykorzystanie ochrony ubezpieczeniowej.
8. Jeżeli zaszły okoliczności w związku z którymi istotnie zmniejszyło się prawdopodobieństwo wypadku, dzwoniąc do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28, możesz nas o tym poinformować i zwrócić się o dokonanie ponownej kalkulacji składki i jej obniżenie. Jeżeli nie wyrazimy na to zgody, w terminie 14 dni możemy wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

7. WYŁĄCZENIA GENERALNE

1. Twoje ubezpieczenie nie obejmuje szkód:
 - 1) powstałych w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu,
 - 2) powstałych w wyniku reakcji jądrowej, promieniowania lub skażenia radioaktywnego, niezależnie od tego, czy do szkody przyczyniły się inne okoliczności,
 - 3) powstałych w pojazdach przeznaczonych lub używanych do nauki jazdy, jako taksówki lub do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
 - 4) powstałych w czasie, gdy kierujący pojazdem upoważniony do kierowania nim ponosi odpowiedzialność za zdarzenie, nie posiadał uprawnień do prowadzenia pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 5) spowodowanych umyślnie przez Ciebie lub osoby, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 6) spowodowanych wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 7) powstałych w wyniku udziału pojazdu w wyścigach, rajdach czy innych zawodach lub konkursach lub treningach do nich,
 - 8) powstałych w czasie używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez osobę upoważnioną do korzystania z pojazdu,
 - 9) powstałych po przekazaniu pojazdu do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży.
2. Nie odpowiadamy również za szkody jeżeli Ty lub osoba upoważniona przez Ciebie do kierowania pojazdem, zbiegła z miejsca zdarzenia lub oddaliła się z tego miejsca bez uzasadnionej przyczyny, o ile miało to wpływ na wyjaśnienie okoliczności lub rozmiar szkody.
3. Jeżeli ze swojej winy podasz nam istotne okoliczności szkody, inne niż faktycznie miały miejsce, nie wypłacimy odszkodowania w takiej części, w jakiej uniemożliwia to ustalenie przebiegu i skutków wypadku.
4. Jeżeli w chwili wypadku pojazd nie posiadał ważnych badań technicznych potwierdzonych wpisem w dowodzie rejestracyjnym, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, możemy odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.
5. Jeżeli w chwili wypadku lub po przybyciu na miejsce wypadku policji kierujący Twoim pojazdem znajdował się w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości lub po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii albo podobnie działających leków (jeżeli osoba ta wiedziała, lub winna była wiedzieć o takim działaniu leków, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu leku lub ulotka informowała o wpływie leku na zdolność do prowadzenia pojazdów), jeśli miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody możemy odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.

8. ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty jej zawarcia, a w przypadku gdy jesteś przedsiębiorcą w terminie 7 dni. W takim przypadku skontaktuj się z nami, dzwoniąc pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28, a my dokonamy zwrotu składki za okres, w którym nie będziemy udzielali Tobie ochrony ubezpieczeniowej.
2. Jeżeli w trakcie trwania umowy ubezpieczenia istotnie zmieni się prawdopodobieństwo zajścia wypadku, wówczas możemy ponownie dokonać kalkulacji składki za Twoje ubezpieczenie i poprosić o zapłatę dodatkowej składki. Jeżeli nie wyrazisz na to zgody, w terminie 14 dni możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.
3. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą:
 - 1) upływu okresu, na jaki została zawarta,
 - 2) wypłaty w ubezpieczeniu autocasco odszkodowania za utratę pojazdu,
 - 3) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 4) wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym,

5) wyrejestrowania pojazdu.

4. W przypadku gdy składka jest płatna w ratach i nie opłacisz kolejnej raty składki w terminie wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, możemy wezwać Ciebie do zapłaty z zagrożeniem, iż brak zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
5. Umowa ubezpieczenia wygasa z dniem przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu. Prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na dotychczasowego korzystającego (leasingobiorcę), który stał się właścicielem pojazdu.

9. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

W przypadku potrzeby wprowadzenia zmian w umowie ubezpieczenia, zadzwoń do nas pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.

Komentarz:

Zachęcamy do sprawdzenia naszej oferty. Poinformuj nabywcę samochodu o możliwości ubezpieczenia w Aviva. Również Ty sprawdź ofertę dla swojego nowego pojazdu

W przypadku zbycia pojazdu poinformuj nabywcę o możliwości jego ubezpieczenia na atrakcyjnych warunkach w Aviva. Również gdy Ty nabędziesz nowy samochód sprawdź naszą ofertę. Szczegółowe informacje możecie otrzymać na stronie www.avivadirect.pl lub dzwoniąc pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48 22) 563 28 28.

Komentarz:

Pamiętaj, żeby poinformować nas o zmianie danych podanych podczas zawierania umowy ubezpieczenia

Zawsze poinformuj nas o zmianie danych podanych nam podczas zawierania umowy ubezpieczenia na przykład, gdy zmienisz adres zamieszkania lub gdy Twoje dzieci zaczną korzystać z pojazdu.

10. OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SZKODY

1. Jeżeli uczestnicy wypadku odnieśli rany lub są ofiary śmiertelne, musisz niezwłocznie zawiadomić służby medyczne oraz policję.

Komentarz:

Zapamiętaj numery alarmowe

Policja:	997	Straż pożarna:	998
Pogotowie ratunkowe:	999	Telefon alarmowy:	112

2. Poinformuj policję również o utracie pojazdu lub jego części, a także innych zdarzeniach, które mogą być wynikiem przestępstwa.
3. Zanotuj dane innych uczestników wypadku lub osoby odpowiedzialnej za szkodę, w szczególności adres zamieszkania, numer telefonu, dane polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej oraz dane pojazdów, takie jak marka i numer rejestracyjny.

Komentarz:

Przełącz nam dane potrzebne do likwidacji szkody

Po przyjęciu zgłoszenia szkody prześlemy Tobie informacje o zakresie danych oraz dokumentach, jakie powinieneś nam dostarczyć.

4. Użyj dostępnych Tobie środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w wypadku oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów.
5. W czasie prowadzonego przez nas postępowania, mającego na celu ustalenie:
 - 1) okoliczności zdarzenia,
 - 2) naszej odpowiedzialności,
 - 3) wysokości szkody,
 - 4) wysokości odszkodowania,
 poinformujemy Ciebie jakie dokumenty lub informacje powinieneś dostarczyć.
6. Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosujesz dostępnych Tobie środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, nie będziemy zobowiązani do wypłaty odszkodowania lub świadczenia.

11. WYPŁATA ODSZKODOWANIA LUB ŚWIADCZENIA

1. Wypłacimy Tobie odszkodowanie lub świadczenie w terminie 30 dni od daty zawiadomienia o wypadku.

Komentarz:

Podjemy wszystkie możliwe działania by maksymalnie skrócić czas Twojego oczekiwania na wypłatę odszkodowania lub świadczenia.

2. Jeżeli w terminie 30 dni od dnia zawiadomienia o wypadku nie będzie możliwe wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, należne Tobie odszkodowanie lub świadczenie wypłacimy w terminie 14 dni, licząc

od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednak bezsporną część odszkodowania lub świadczenia wypłacimy w terminie 30 dni.

3. W przypadku, gdy nie dokonamy wypłaty odszkodowania lub świadczenia w terminie 30 dni, licząc od dnia zawiadomienia o wypadku, poinformujemy Ciebie o przyczynach oraz, jeżeli będzie taka konieczność - wskażemy, jakie informacje i dokumenty powinny zostać dostarczone przez Ciebie.
4. Jeżeli w wyniku przeprowadzonego przez nas postępowania ustalimy, że odszkodowanie lub świadczenie nie może zostać wypłacone, wówczas otrzymasz od nas pisemną decyzję wraz z uzasadnieniem naszego stanowiska.

12. ZAWIADOMIENIA

1. Oświadczenia oraz informacje związane z Twoją umową ubezpieczenia możesz nam przekazać:
 - 1) podczas rozmowy telefonicznej, która będzie przez nas rejestrowana,
 - 2) za pośrednictwem serwisu internetowego www.avivadirect.pl,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@aviva.pl,
 - 4) pocztą na adres: Aviva, skr. Poczтовая 11, 00-800 Warszawa 66.

Komentarz:

Sposób w jaki możesz kontaktować się z nami

Informacje związane z Twoim ubezpieczeniem możesz przekazać nam telefonicznie, pocztą, pocztą elektroniczną, faxem lub za pomocą serwisu internetowego. Dla Twojego bezpieczeństwa rejestrujemy wszystkie rozmowy.

2. Wszelką korespondencję przesyłamy na Twój ostatni znany nam adres, dlatego ważne jest, żebyś poinformował nas o zmianie Twojego adresu. Jeżeli my zmienimy adres także powiadomimy Ciebie o tym fakcie.

13. ZWROT WYPŁACONEGO ODSZKODOWANIA OD SPRAWCY SZKODY

Po wypłacie odszkodowania Twoje roszczenia przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą na nas do wysokości wypłaconego odszkodowania. Jeżeli pokryliśmy tylko część szkody, przysługuje Tobie co do pozostałej części szkody pierwszeństwo zaspokojenie przed naszym roszczeniem. Nie przechodzą na nas Twoje roszczenia przeciwko osobom, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie. W razie zajścia wypadku powinieneś zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

Komentarz:

Dlaczego warto zabezpieczyć te dane?

Umożliwienie Avivie wystąpienie z roszczeniem regresowym do sprawcy wypadku pozwoli, w przypadku zrealizowania regresu ubezpieczeniowego, na nieobciążanie Twojej historii szkodowej konsekwencjami tej szkody. Warto (jeżeli to możliwe) wykonać dokumentację fotograficzną miejsca oraz uszkodzeń jakie powstały w czasie zdarzenia. Taka dokumentacja może przyspieszyć proces postępowania regresowego.

14. SKARGI I ZAŻALENIA

1. Dokładamy wszelkich starań, aby przygotowana przez nas oferta ubezpieczeniowa spełniała Twoje oczekiwania a likwidacja szkody przebiegała prawidłowo i bez zbędnej zwłoki. Jeżeli mimo to nasza obsługa, wysokość otrzymanego odszkodowania lub świadczenia nie będą Ciebie satysfakcjonować, możesz złożyć skargę lub zażalenie:
 - 1) za pośrednictwem naszego serwisu internetowego www.avivadirect.pl,
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@aviva.pl,
 - 3) faksem na numer: (+48) 22 563 28 29,
 - 4) za pośrednictwem poczty na adres: Aviva, skr. Poczтовая 11, 00-800 Warszawa 66.
2. Odpowiedź pisemna na złożoną skargę lub odwołanie zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub odwołania. Jeśli w tym terminie niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności złożonej skargi lub odwołania, odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia, w którym ustalenie tych okoliczności było możliwe; jednakże w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim osoba składająca skargę lub odwołanie zostanie powiadomiona o przyczynach niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni.
3. Niezależnie od złożenia do nas skargi lub zażalenia możesz skierować skargę do Rzecznika Ubezpieczonych.
4. Przysługuje Tobie także prawo do skierowania sprawy do sądu powszechnego według właściwości ogólnej lub do sądu właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze warunki mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

2. Prawem właściwym dla zawartej przez Ciebie umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
3. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia wchodzi w życie z dniem 4 listopada 2014 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 4 listopada 2014 r.

ZAŁĄCZNIKI DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

ZAŁĄCZNIK NR 1 TABELA ŚWIADCZEŃ NNW

Zgodnie z ustępem 6 sekcji C warunków ubezpieczenia, na podstawie tabeli świadczeń NNW określamy wysokość świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.

Lp.	Wyszczególnienie	Świadczenie jako % sumy ubezpieczenia
1.	Złamanie kości czaszki w obrębie sklepienia oraz w obrębie podstawy czaszki - za każdą część	7
2.	Porażenia i niedowład pochodzenia mózgowego:	
	ciężkie	60
	średnie	30
	lekkie	10
3.	Blizny twarzy i ubytki:	4
4.	Utrata zębów – za każdy ząb	1
5.	Złamanie szczęki lub żuchwy	4
6.	Złamanie kości nosa – za każdą kość	3
7.	Złamania żeber – za każde żebro	1
8.	Złamanie mostka	3
9.	Uszkodzenie moczowodu	5
10.	Uszkodzenie pęcherza	10
11.	Złamanie kręgosłupa	
	szyjnego	10
	piersiowego do Th XII	8
	lędźwiowego	10
	krzyżowego i guziczowego	5
12.	Uszkodzenie rdzenia kręgowego: szyjnego z porażeniem lub niedowładem czterokończynowym	100
	piersiowego z porażeniami lub niedowładami	70
	lędźwiowego z niedowładami lub porażeniami	50
13.	Złamanie kości łonowej, kulszowej	
	jednostronne	7
	obustronne	14
14.	Złamanie kości łonowej, kulszowej i odcinka tylnego	30
15.	Złamanie łopatki lub obojczyka (za każdą kość)	5
16.	Złamanie kości ramiennej (jedno lub wielomiejscowe)	7
17.	Złamanie kości przedramienia:	
	jedna kość	6
	dwie kości	8
18.	Złamanie kości nadgarstka za każdą kość	3
19.	Złamanie kciuka, I kości śródreżca	7
20.	Złamanie palca II, II kości śródreżca	4
21.	Złamanie palca III, IV, V oraz odpowiednich kości śródreżca – za każdy palec	1
22.	Złamania szyjki kości udowej przezkrętarzowe, panewki stawu biodrowego	15
23.	Złamania trzonu kości udowej	10
24.	Złamanie rzepki lub nasad kości tworzących staw kolanowy	8
25.	Złamania trzonu piszczeli (podudzie)	7
26.	Złamania strzałki (podudzie)	3
27.	Złamania obu kości podudzia jednej nogi	10
28.	Złamania kostki bocznej lub przysródkowej (staw skokowy)	5
29.	Złamania dwukostkowe, trójkostkowe (staw skokowy)	12
30.	Złamanie kości piętowej skokowej (jedno lub wielomiejscowe)	10
31.	Złamanie kości śródstopia – za każdą kość	3
32.	Złamanie palucha pozostałe palce	3 1

Lp.	Wyszczególnienie	Świadczenie jako % sumy ubezpieczenia
33.	Utrata gałki ocznej: jednostronna obustronna	40 100
34.	Całkowita utrata płata płucnego: prawego lewego	50 40
35.	Utrata śledziony	15
36.	Utrata jednej nerki	40
37.	Utrata obu nerek	100
38.	Utrata kończyny na poziomie barku	75
39.	Utrata kończyny w obrębie trzonu ramienia	65
40.	Utrata kończyny w obrębie stawu łokciowego	60
41.	Utrata przedramienia w obrębie trzonu	55
42.	Utrata ręki na poziomie nadgarstka	55
43.	Całkowita utrata kciuka (obu paliczków)	20
44.	Całkowita utrata wskaziciela	20
45.	Całkowita utrata palca III, IV, i V ręki	8
46.	Całkowita utrata kończyny dolnej (wyluszczenie w stawie biodrowym)	85
47.	Utrata kończyny w obrębie uda	70
48.	Utrata kończyny na poziomie stawu kolanowego	60
49.	Utrata kończyny w obrębie podudzia	55
50.	Utrata stopy w całości	50
51.	Utrata: całego palucha palca II, III, IV lub V stopy, za każdy palec	14 2

ZAŁĄCZNIK NR 2 „KLAUZULE DODATKOWE”

W Twojej umowie ubezpieczenia mogą mieć zastosowanie niektóre spośród poniższych klauzul dodatkowych. Wszystkie klauzule mające zastosowanie w Twojej umowie ubezpieczenia znajdują się na polisie.

1. Ograniczenie autocasco dla kierowców poniżej 21 roku życia.

W ubezpieczeniu autocasco ochrona ograniczona będzie do utraty Twojego pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży w razie gdy do wypadku dojdzie w czasie gdy Twój samochód będzie użytkowany przez osobę poniżej 21 roku życia.

2. Ograniczenie autocasco dla kierowców poniżej 25 roku życia

W ubezpieczeniu autocasco ochrona ograniczona będzie do utraty Twojego pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży w razie gdy do wypadku dojdzie w czasie gdy Twój samochód będzie użytkowany przez osobę poniżej 25 roku życia.

3. Ograniczenie autocasco dla kierowców poniżej 26 roku życia

W ubezpieczeniu autocasco ochrona ograniczona będzie do utraty Twojego pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, w razie gdy do wypadku dojdzie w czasie gdy Twój samochód będzie użytkowany przez osobę poniżej 26 roku życia.

4. Wymóg zamontowania zabezpieczeń przeciwkradzieżowych.

Ochrona ubezpieczeniowa autocasco w zakresie utraty Twojego pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży udzielana jest na okres 30 dni. Jeżeli w tym czasie wyposażysz swój pojazd w uznany przez Aviva system zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, umowa ubezpieczenia w powyższym zakresie zostanie automatycznie przedłużona do dnia wskazanego na Twojej polisie jako koniec okresu ubezpieczenia. Wykaz uznawanych przez nas systemów zabezpieczeń znajdziesz na naszej stronie internetowej www.aviva.pl/direct, informacji udzieli Tobie także nasz konsultant dostępny pod numerem telefonu 0 801 28 28 28. W przypadku szkody poprosimy Cię o przedstawienie dokumentu potwierdzającego wykonanie montażu.

5. Wspólne gospodarstwo domowe - ograniczona ochrona.

W ubezpieczeniu autocasco ponosimy odpowiedzialność jedynie za wypadki związane z użytkowaniem bądź kierowaniem pojazdu przez Ciebie lub osobę, której imię, nazwisko, adres zamieszkania podałeś przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.

6. Wymóg zamontowania systemów określających pozycję pojazdu.

Ochrona ubezpieczeniowa autocasco nie obejmuje utraty Twojego pojazdu w wyniku kradzieży, chyba że zamontujesz w swoim pojeździe uznany przez Aviva system określający pozycję pojazdu. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa w powyższym zakresie będzie obowiązywać od następnego dnia po zamontowaniu systemu określającego pozycję pojazdu. Wykaz uznawanych przez nas systemów określających pozycję pojazdu znajdziesz na naszej stronie internetowej www.aviva.pl/direct. Informacji udzieli Tobie także nasz konsultant dostępny pod numerem telefonu 0 801 28 28 28. W przypadku szkody

poprosimy Ciebie o przedstawienie dokumentu potwierdzającego wykonanie montażu.

7. Wymóg zamontowania systemów określających pozycję pojazdu.

Ochrona ubezpieczeniowa autocasco w zakresie utraty Twojego pojazdu w wyniku kradzieży, udzielana jest na okres 30 dni. Jeżeli w tym czasie wyposażysz swój pojazd w uznany przez Aviva system określający pozycję pojazdu, umowa ubezpieczenia w powyższym zakresie zostanie automatycznie przedłużona do dnia wskazanego na Twojej polisie jako koniec okresu ubezpieczenia. Wykaz uznawanych przez nas systemów określających pozycję pojazdu znajdziesz na naszej stronie internetowej www.aviva.pl/direct. Informacji udzieli Tobie także nasz konsultant dostępny pod numerem telefonu 0 801 28 28 28. W przypadku szkody poprosimy Ciebie o przedstawienie dokumentu potwierdzającego wykonanie montażu.

8. Wyposażenie dodatkowe.

Twoja ochrona została rozszerzona zapewniając Tobie ochronę wyposażenia dodatkowego do wysokości 4 000 zł za każdą szkodę. Wyposażenie to musi być zamontowane profesjonalnie i stanowić integralną część wyposażenia pojazdu, bez możliwości jego usunięcia.

9. Wymóg zamontowania zabezpieczeń przeciwkradzieżowych.

Ochrona ubezpieczeniowa autocasco nie obejmuje utraty Twojego pojazdu w wyniku kradzieży, chyba że zamontujesz w swoim pojeździe uznany przez Aviva system zabezpieczeń przeciwkradzieżowych. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa w powyższym zakresie będzie obowiązywać od następnego dnia po zamontowaniu systemu zabezpieczeń przeciwkradzieżowych. Wykaz uznawanych przez nas systemów zabezpieczeń przeciwkradzieżowych znajdziesz na naszej stronie internetowej www.aviva.pl/direct, informacji udzieli Tobie także nasz konsultant dostępny pod numerem telefonu 0 801 28 28 28. W przypadku szkody poprosimy Ciebie o przedstawienie dokumentu potwierdzającego wykonanie montażu.

10. Informacja o sumie ubezpieczenia pojazdu.

Suma ubezpieczenia wskazana w Twojej polisie została przyjęta na podstawie katalogu Eurotax-carwert. Wartość ta jest zmienna w okresie ubezpieczenia.

11. Wartość fakturowa pojazdu fabrycznie nowego.

Sumę ubezpieczenia Twojego fabrycznie nowego pojazdu na dzień złożenia wniosku o ubezpieczenie ustala się w wartości fakturowej pojazdu (faktura stanowi załącznik do umowy ubezpieczenia). Wysokość sumy ubezpieczenia zostanie utrzymana przez cały pierwszy, półroczny okres ubezpieczenia fabrycznie nowego ubezpieczonego pojazdu i będzie uwzględniona przy ustalaniu wysokości odszkodowania w przypadku wystąpienia szkody w tym okresie.

12. Zawarcie umowy ubezpieczenia pod warunkiem rozwiązującym.

Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia poinformowałeś nas, że pojazd zgłoszony do ubezpieczenia w zakresie autocasco na dzień zawarcia umowy nie został zarejestrowany na terytorium RP i nie posiada polskich numerów rejestracyjnych. W takim przypadku, jeżeli w terminie 30 dni od momentu zawarcia tej umowy, o ile nie zarejestrujesz pojazdu w RP i nie przekażesz Aviva informacji o jego polskim numerze rejestracyjnym, Twoja umowa ubezpieczenia autocasco ulegnie rozwiązaniu.

13. Ochrona zniżki w ubezpieczeniu OC.

Twoja dotychczasowa zniżka za bezszkodową jazdę nie zostanie zmniejszona przy ustalaniu składki na kolejny okres ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w Aviva. Zniżka za bezszkodową jazdę nie będzie jednak chroniona, jeżeli w czasie trwania trzech następujących po sobie umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w Aviva:

- 1) wystąpią dwie szkody – w takiej sytuacji Twoja zniżka za bezszkodową jazdę pozostanie na dotychczasowym poziomie,
- 2) wystąpią trzy szkody – w takiej sytuacji zniżka za bezszkodową jazdę zostanie pomniejszona o 1 rok na skali zniżek, przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres,
- 3) wystąpią cztery szkody – w takiej sytuacji zniżka za bezszkodową jazdę zostanie cofnięta o 3 lata na skali zniżek, przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres,
- 4) wystąpi pięć lub więcej szkód – w takiej sytuacji utracisz całą zniżkę za bezszkodową jazdę, przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres.

14. Oględziny pojazdu.

Twój pojazd został wytypowany do oględzin. W tym celu skontaktujemy się z Tobą i umówimy na spotkanie w dogodnym dla Ciebie miejscu i czasie. Po przeprowadzeniu oględzin ubezpieczonego w Aviva pojazdu, poinformujemy Ciebie o wyniku ich zakończenia. Gdy wynik oględzin nie będzie pokrywał się z zadeklarowanymi przez Ciebie informacjami np. w zakresie: modelu i typu pojazdu, uszkodzeń i modyfikacji w pojeździe, prawa własności do pojazdu, kodu parkowania pojazdu nocą, użytkowania pojazdu przez kierowców poniżej 26 roku życia – skontaktujemy się z Tobą w celu wyjaśnienia sprawy i dokonania korekt w Twojej polisie, które mogą spowodować wzrost wysokości składki.

ANEKS

DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

1. W ogólnych warunkach ubezpieczeń „Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych AVIVA”, wprowadza się następujące zmiany:
 - 1) W Sekcji F ustęp 12 (Zawiadomienia) po punkcie 2 dodaje się punkt 3 w następującym brzmieniu:
 3. Niezależnie od powyższych postanowień tryb postępowania reklamacyjnego jest uregulowany w Sekcji F ustęp 14 (Reklamacje).
 - 2) Sekcja F ustęp 14 (Skargi i Zażalenia) otrzymuje następujące brzmienie:
 14. Reklamacje
 1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia (w tym skargi i zażalenia) skierowane do Avivy przez ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Avivę, jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Avivy.
 2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w Avivie lub w jednostce Avivy obsługującej jej klientów albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
 - 2) ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 28 28 28 lub 22 563 28 28 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Avivie lub jednostce Avivy obsługującej jej klientów,
 - 3) w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@aviva.pl.
 3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Odpowiedź tą możemy dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
 4. Rozpatrzymy złożoną reklamację i udzielimy odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie 14 Sekcji F punkt 4, wyjaśnimy, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, przyczynę opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia Sekcji F ustęp 14 punkt 1-5.
 7. Zgłaszającemu reklamację, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń wynikających z reklamacji, w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Począwszy od dnia 1 stycznia 2016 roku osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.
 8. Skargi mogą być również składane do organu nadzoru (Aviva podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego).
 9. Konsumentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
 10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w Sekcji F ustęp 14 punkt 7-9 regulują właściwe przepisy.
 11. Niezależnie od możliwości składania reklamacji, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Niniejszy aneks został przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych Spółka Akcyjna z 7 października 2015 roku i wszedł w życie 11 października 2015 roku.



Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA

ul. Domaniewska 44, 02-672 Warszawa
infolinia: 801 28 28 28, tel. +48 22 563 28 28
www.aviva.pl