

1. Organizatorem sprzedaży premiowej pod nazwą „Start Pack” (zwanej dalej „Akcją”) jest Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4 B, wpisane do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000002561, NIP: 526-020-99-75, wysokość kapitału zakładowego: 82.500.000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 74.287.500 zł (zwane dalej „Organizatorem”).
2. Akcja rozpoczyna się w dniu 2 stycznia 2017 roku i trwa do dnia 31 grudnia 2017 roku lub do wcześniejszego wyczerpania zapasów upominków, o których mowa poniżej (o czym Organizator poinformuje na swojej stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl)).
3. Akcja będzie prowadzona na terenie Polski.
4. Akcja ma charakter sprzedaży premiowej i jest skierowana do osób fizycznych, jednostek organizacyjnych nie posiadających zdolności prawnej oraz do osób prawnych, które w czasie trwania Akcji zawrą umowę ubezpieczenia „juniorGO” (zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”).
5. Każdy Ubezpieczający, który w czasie trwania Akcji zawrze z Organizatorem umowę ubezpieczenia „juniorGO”, otrzyma od Organizatora również pakiet startowy zawierający zestaw wybranych przez Organizatora upominków (zwany dalej „Start Packiem”). Na potrzeby niniejszej Akcji za moment zawarcia umowy ubezpieczenia „juniorGO” przyjmuje się dzień wystawienia przez Organizatora dokumentu polisy dla umowy ubezpieczenia zawieranej z danym Ubezpieczającym. Jeden Ubezpieczający może zawrzeć wiele umów ubezpieczenia „juniorGO” i otrzymać od Organizatora odpowiadającą im liczbę Start Packów.
6. Start Pack zostanie przekazany Ubezpieczającemu wraz z dokumentem polisy, za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego pośredniczącego przy zawarciu danej umowy ubezpieczenia.
7. Ubezpieczający zobowiązany jest do podpisania Protokołu odbioru Start Packa, stanowiącego Załącznik nr 1. Start Pack ma charakter gwarantowany, tj. przysługuje każdemu Ubezpieczającemu, który spełni warunki wskazane w niniejszym Regulaminie.
8. Ubezpieczającemu nie przysługuje uprawnienie do żądania wymiany wybranych przez Organizatora upominków w ramach Start Packa na inny prezent lub ich równowartość pieniężną.
9. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu lub zasad Akcji z przyczyn od niego niezależnych. Zmiany, o których mowa powyżej, nie mogą naruszać praw uprzednio nabytych przez uczestników Akcji. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu lub zasad Akcji Organizator poinformuje na swojej stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl)
10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niemożność odbioru Start Packu z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczających.
11. Wartość Start Packu, przekazanego Ubezpieczającemu w ramach jednej umowy ubezpieczenia „juniorGO”, nie przekracza kwoty 200 (słownie: dwieście złotych) złotych..
12. Uczestnik Akcji ma prawo do złożenia reklamacji. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Organizatora lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Organizatora.

13. Reklamacje mogą być składane:
- 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Organizatora lub jego jednostce albo przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe),
  - 2) ustnie - telefonicznie (22 557 44 44) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Organizatora lub jego jednostce,
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – na adres: reklamacje@aviva.pl
14. Złożenie reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, umożliwi Organizatorowi rzetelne i efektywne jej rozpatrzenie. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrzenia reklamacji, zgłaszający ją powinien podać dane osobowe i kontaktowe umożliwiające jego identyfikację, zwłaszcza: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz numer PESEL.
15. Na żądanie zgłaszającego reklamację, wyrażone w jej treści, osobie tej przekazywane jest potwierdzenie faktu jej złożenia. W zależności od złożonej dyspozycji, potwierdzenie takie przekazywane jest osobiście w siedzibie Organizatora, pisemnie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
16. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Organizator powiadomi 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). Na wniosek zgłaszającego reklamację Organizator udzieli odpowiedzi pocztą elektroniczną.
17. Organizator rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
18. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, Organizator wyjaśni zgłaszającemu reklamację przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
19. Zgłaszający reklamację jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Organizatora dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 12 - 18.
20. Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej Ubezpieczającym, przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Organizatora obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
21. Konsument ma prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
22. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w pkt 20 – 21, regulują właściwe przepisy.

23. Organizator podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
24. Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.
25. Regulamin jest dostępny w siedzibie Organizatora oraz w terenowych strukturach sprzedaży spółki Aviva Sp. z o.o.