

Informacja o postanowieniach z wzorca umownego:  
Ogólne Warunki Ubezpieczenia Mieszkań i Domów Ubezpieczenie direct „W domu”

Rodzaj informacji	Dotyczy	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Postanowienia ogólne	Ust. 2
	Sekcja A – ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych	Rozdział II
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział II
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział III ust. 2-3
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział V ust. 1
	Sekcja C - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	Rozdziały I, II
	Sekcja D - ubezpieczenie assistance	Rozdziały I, II, III, IV, V, VI
	Sekcja E– ubezpieczenie kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego	Rozdział I
	Sekcja F– ubezpieczenie ruchomości specjalnych	Rozdział II
	Sekcja F– ubezpieczenie ruchomości specjalnych	Rozdział III ust. 2
	Sekcja G – ubezpieczenie od dewastacji	Rozdział II
	Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdziały IV, X, XVII, XVIII
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Definicje	Ust. 33, 38
	Sekcja A – ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych	Rozdział II ust. 6
	Sekcja A – ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych	Rozdziały III, IV
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział IV
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział V ust. 2
	Sekcja B – ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju	Rozdział VI
	Sekcja C – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	Rozdział II ust. 2

Sekcja C- ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	Rozdział III
Sekcja C- ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	Rozdział IV ust. 1, 3
Sekcja D - ubezpieczenie assistance	Rozdział I ust. 3
Sekcja D - ubezpieczenie assistance	Rozdział III ust. 1 pkt 2-3
Sekcja D - ubezpieczenie assistance	Rozdział VII, IX
Sekcja E– ubezpieczenie kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego	Rozdział I ust. 3
Sekcja E– ubezpieczenie kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego	Rozdział II
Sekcja F – ubezpieczenie ruchomości specjalnych	Rozdziały IV, V
Sekcja G – ubezpieczenie od dewastacji	Rozdział III
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział III ust. 2
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział V ust. 5-6
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział VI ust. 2-3
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział VII
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział IX ust. 3
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział X ust. 5
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział XIV ust. 10-12
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział XV ust. 5, 7, 10-12, 14-15, 17
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział XVI
Sekcja H – Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia	Rozdział XVII ust. 3



## PAKIET AVIVA UBEZPIECZENIA MIESZKAŃ I DOMÓW

### WITAMY W AVIVA

Dziękujemy za wybranie ubezpieczenia w Avivie.

Obok ubezpieczeń mieszkaniowych oferujemy również ubezpieczenia podrózne oraz komunikacyjne w systemie Direct, czyli przez telefon lub serwis internetowy.

Jesteśmy do Twojej dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez cały okres ubezpieczenia.

Prosimy, zapoznaj się z naszym Pakietem ubezpieczeń mieszkaniowych.

Nasz Pakiet może obejmować ubezpieczenia, które opisaliśmy w poszczególnych sekcjach ogólnych warunków ubezpieczenia: od pożaru i innych zdarzeń losowych (Sekcja A), od kradzieży z włamaniem lub rozboju (Sekcja B), odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym (Sekcja C), assistance (Sekcja D), kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego (Sekcja E), ruchomości specjalnych (Sekcja F), od dewastacji (Sekcja G). W Sekcji H zawarliśmy wspólne zapisy dotyczące wszystkich wyżej wymienionych ubezpieczeń.

W treści ogólnych warunków ubezpieczenia dodatkowo omawiamy te punkty, które uznaliśmy za ważne dla Ciebie zarówno przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, jak i w razie wystąpienia szkody w Twoim mieszkaniu lub domu.

### GDY ZAWRZESZ UMOWĘ UBEZPIECZENIA

Gdy zawrzesz umowę ubezpieczenia, sprawdź poprawność informacji zawartych w polisie, którą do Ciebie prześlemy. Jeśli stwierdzisz, że dane zawarte w tym dokumencie 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 Ci pomocy, wysokość odszkodowania lub jego wypłatę.

Prosimy, zapoznaj się ze swoimi prawami i obowiązkami wynikającymi z zawarcia umowy ubezpieczenia, aby wiedzieć, jak postępować w przypadku wystąpienia szkody w Twoim mieszkaniu lub domu lub jak dokonać zmian w umowie ubezpieczenia.

Warunki umowy ubezpieczenia określają łącznie: wniosek, polisa i ogólne warunki ubezpieczenia. Do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa.

### KONTAKT Z NAMI

Dokładamy starań, aby w czasie składania przez Ciebie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia przekazać Ci niezbędne informacje o ubezpieczeniu Twojego mieszkania lub domu. Jeżeli mimo to masz wątpliwości dotyczące udzielanej Ci ochrony ubezpieczeniowej, prosimy - skontaktuj się z nami.

Jesteśmy do Twojej dyspozycji pod numerem telefonu 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28. Korzystając z tych numerów telefonów możesz również zgłosić szkodę lub zwrócić się do nas o udzielenie pomocy przez wszystkie dni roku, 24 godziny na dobę.

Ponadto możesz kontaktować się z nami za pośrednictwem naszego serwisu internetowego [www.avivadiirect.pl](http://www.avivadiirect.pl) oraz poczty pod adresem: Aviva, skr. poczt. 11, 00-800 Warszawa 66.

### REZYGNACJA Z UMOWY UBEZPIECZENIA

Mamy nadzieję, że umowa ubezpieczenia zawarta z Avivą spełni Twoje oczekiwania. Jeżeli jednak zechcesz od niej odstąpić, to w przypadku gdy jesteś konsumentem możesz to zrobić w terminie 30 dni od dnia poinformowania Ciebie o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy, przy czym termin uważa się za zachowany jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. W przypadku gdy jesteś przedsiębiorcą niebędącym konsumentem i umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Pamiętaj o zachowaniu formy pisemnej. Wówczas będziemy mogli dokonać zwrotu składki za niewykorzystany przez Ciebie okres ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W ogólnych warunkach ubezpieczenia przewidzieliśmy także inne sytuacje, w których możesz przerwać trwanie umowy ubezpieczenia. W takim przypadku prosimy o poinformowanie nas o Twojej decyzji, tak byśmy mogli dokonać zwrotu składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

### SPIS TREŚCI

Witamy w Avivie	1
Gdy zawrzesz umowę ubezpieczenia	1
Kontakt z nami	1
Rezygnacja z umowy ubezpieczenia	1
Ogólne warunki ubezpieczenia mieszkań i domów „W domu”	2
I. Postanowienia ogólne	2
II. Definicje	2
<b>Sekcja A</b>	
<b>Ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych</b>	<b>4</b>
I. Przedmiot ubezpieczenia	4
II. Zakres ubezpieczenia	4
III. Limity odpowiedzialności	5
IV. Kiedy nie wypłacimy odszkodowania z tytułu ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych	5
V. Zobacz także	6
<b>Sekcja B</b>	
<b>Ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju</b>	<b>6</b>
I. Przedmiot ubezpieczenia	6
II. Zakres ubezpieczenia	6
III. Jak powinno być zabezpieczone przed kradzieżą z włamaniem Twoje mieszkanie, dom lub budynek gospodarczy	6
IV. Limity odpowiedzialności	6
V. Dodatkowa ochrona kosztów wymiany zabezpieczeń	6
VI. Kiedy nie wypłacimy odszkodowania z tytułu ubezpieczenia od kradzieży z włamaniem lub rozboju	6
VII. Zobacz także	7
<b>Sekcja C</b>	
<b>Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym</b>	<b>7</b>
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	7
II. Dodatkowa ochrona kosztów sądowych i innych	7
III. Kiedy nie wypłacimy odszkodowania z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej	7
IV. Jeśli osoba trzecia zgłosi roszczenie	7
V. Zobacz także	8
<b>Sekcja D</b>	
<b>Ubezpieczenie assistance</b>	<b>8</b>
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	8
II. Serwis sprzętu RTV, AGD i PC w przypadku jego awarii	8
III. Interwencja specjalisty, transport i ochrona mienia	8
IV. Pomoc w zastrzeżeniu kart i dokumentów	8
V. Usługi informacyjne	8
VI. Inne usługi, nawet te najbardziej wyszukane	9
VII. Limity odpowiedzialności	9
VIII. Gdy potrzebujesz pomocy	9
IX. Ubezpieczenie assistance nie obejmuje	9
X. Zobacz także	10
<b>Sekcja E</b>	
<b>Ubezpieczenie kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego</b>	<b>10</b>
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	10
II. Limity odpowiedzialności	10
III. Zobacz także	10

<b>Sekcja F</b>	
<b>Ubezpieczenie ruchomości specjalnych</b>	<b>10</b>
I. Przedmiot ubezpieczenia	10
II. Zakres ubezpieczenia	10
III. Jak powinny być zabezpieczone Twoje ruchomości specjalne	10
IV. Limity odpowiedzialności	10
V. Kiedy nie wypłacimy odszkodowania z tytułu ubezpieczenia ruchomości specjalnych	11
VI. Zobacz także	11
<b>Sekcja G</b>	
<b>Ubezpieczenie od dewastacji</b>	<b>11</b>
I. Przedmiot ubezpieczenia	11
II. Zakres ubezpieczenia	11
III. Kiedy nie wypłacimy odszkodowania z tytułu ubezpieczenia od dewastacji	11
IV. Zobacz także	11
<b>Sekcja H</b>	
<b>Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia</b>	<b>11</b>
I. Zastosowanie postanowień	11
II. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	11
III. Dodatkowa ochrona dla mienia, które zakupisz w trakcie trwania umowy ubezpieczenia	11
IV. Zakres terytorialny ubezpieczenia	11
V. Suma ubezpieczenia	11
VI. Suma gwarancyjna	12
VII. Wyłączenia generalne	12
VIII. Zawarcie umowy ubezpieczenia	12
IX. Informacje, o które pytamy przez zawarciem umowy ubezpieczenia	12
X. Okres, w którym chronimy Ciebie i Twoje mieszkanie lub dom	12
XI. Składka za ubezpieczenie	13
XII. Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	13
XIII. Zmiany umowy ubezpieczenia	13
XIV. Ogólne zasady postępowania w przypadku wystąpienia szkody	13
XV. Sposób ustalania wysokości szkody	14
XVI. Udział własny	14
XVII. Sposób ustalania wysokości odszkodowania w ubezpieczeniu mienia	14
XVIII. Sposób ustalania wysokości odszkodowania w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej	15
XIX. Wypłata odszkodowania	15
XX. Jeżeli odzyskasz mienie, za którego utratę otrzymałeś odszkodowanie	15
XXI. Zawiadomienia	15
XXII. Zwrot wypłaconego odszkodowania od sprawcy szkody	15
XXIII. Reklamacje	
XXIV. Prawo właściwe i sąd właściwy	
XXIV. Postanowienia końcowe	

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA MIESZKAŃ I DOMÓW „W DOMU”

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia (zwanymi dalej ogólnymi warunkami) zawierana jest umowa ubezpieczenia mieszkania lub domu pomiędzy Tobą a Avivą.
2. Zakres umowy ubezpieczenia może obejmować ubezpieczenie:
  - 1) od pożaru i innych zdarzeń losowych,
  - 2) od kradzieży z włamaniem lub rozboju,
  - 3) odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym,
  - 4) assistance,
  - 5) kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego,
  - 6) ruchomości specjalnych,
  - 7) od dewastacji.

3. Umowa ubezpieczenia może być zawarta na Twój rachunek lub na rachunek innej osoby, jeżeli Ty lub ta osoba zajmujecie mieszkanie lub dom na podstawie prawa własności, spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, umowy najmu lub innego tytułu prawnego.

4. W przypadku kiedy jesteś współwłaścicielem mieszkania lub domu albo jesteś jedną z osób, którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, prawo do korzystania z mieszkania lub domu na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego, umowa ubezpieczenia jest zawierana na rachunek wszystkich współwłaścicieli lub osób, którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, prawo do korzystania z mieszkania lub domu na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego.

5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na rachunek innej osoby postanowienia ogólnych warunków dotyczące Ciebie stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.

### II. DEFINICJE

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

- 1) **Aviva, my** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 44;
- 2) **budowle** – elementy zabudowy spełniające funkcje gospodarcze i użytkowe, położone na terenie posesji, na której usytuowane jest ubezpieczone mieszkanie lub dom, takie jak: drogi dojazdowe, place, ogrodzenia, mury, bramy, posągi, wodotryski i inne obiekty architektury ogrodowej, piaskownice, huśtawki, drabinki, śmietniki, instalacje zewnętrzne niezbędne do korzystania z mieszkania lub domu wraz z przyłączami, a także inne obiekty i konstrukcje na stałe związane z gruntem, używane przez i będące Twoją własnością lub których jesteś posiadaczem zależnym na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego;
- 3) **budynki gospodarcze** – budynki gospodarcze lub użytkowe położone na terenie posesji, na której usytuowane jest ubezpieczone mieszkanie lub dom, a także garaż wolnostojący lub w zabudowie szeregowej bez względu na jego lokalizację, wraz z wmurowanymi w ściany, sufity i podłogi instalacjami, używane przez i będące Twoją własnością lub których jesteś posiadaczem zależnym na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego;
- 4) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna wskazana przez nas, której powinieneś zgłosić zaistnienie zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową z tytułu ubezpieczenia assistance oraz która w ramach tego ubezpieczenia udzieli Ci informacji i będzie świadczyć inne usługi określone w niniejszych ogólnych warunkach;
- 5) **ciężar śniegu lub lodu** – niszczące oddziaływanie nagromadzonego śniegu lub lodu, który przekraczał dopuszczalne normy obciążeń, na elementy dachów, elementy nośne oraz zamontowane lub wbudowane na stałe parapety, gzymsy, elementy zewnętrzne instalacji ubezpieczonego mieszkania lub domu, budynków gospodarczych lub budowli;
- 6) **deszcz nawalny** – opad deszczu, którego współczynnik wydajności wynosi co najmniej 4; stwierdzenie działania deszczu nawalnego powinno zostać potwierdzone orzeczeniem Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku takiego potwierdzenia przyjmujemy stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania lub w sąsiedztwie, świadczący wyraźnie o działaniu deszczu nawalnego;
- 7) **dewastacja** – rozmyślne zniszczenie lub uszkodzenie Twojego mienia przez osoby trzecie, tj. akty wandalizmu;
- 8) **dom** – Twój dom wraz z należącymi do Ciebie wmurowanymi w ściany, sufity i podłogi instalacjami oraz częściami wspólnymi i pomieszczeniami przynależnymi, do którego przysługuje ci prawo własności lub spółdzielcze własnościowe prawo do domu jednorodzinnego lub którego jesteś posiadaczem zależnym na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego;

- 9) **dym i sadza** – niszczące oddziaływanie dymu lub sadzy powstałych w trakcie procesu spalania, który nie został wywołany celowo przez Ciebie lub osoby bliskie z Tobą zamieszkujące;
- 10) **elementy stałe** – następujące przedmioty stanowiące Twoją własność, zamontowane lub wbudowane na stałe, w sposób uniemożliwiający ich odłączenie, zdemontowanie bez ich uszkodzenia, uszkodzenia substancji pomieszczenia lub użycia narzędzi, takie jak:
- 1) znajdujące się wewnątrz mieszkania, domu lub budynków gospodarczych:
    - a) przegrody i ścianki działowe,
    - b) wewnętrzne powłoki malarskie, tynki wewnętrzne, wewnętrzne wykładziny ścian, podłóg, sufitów i schodów, podłogi i podwieszane sufity,
    - c) punkty świetlne na stałe związane z podłożem lub sufitami, obudowy instalacji i grzejników,
    - d) stolarka drzwiowa i okienna, łącznie z zamknięciami i przeszkleniami, zabezpieczenia przeciwwłamaniowe drzwi i okien,
    - e) stałe wyposażenie i zabudowy kuchni,
    - f) sprzęt zmechanizowany i urządzenia gospodarstwa domowego konstrukcyjnie przeznaczone pod zabudowę,
    - g) stałe wyposażenie łazienek i wc,
    - h) zabudowy wnek, pawlacy i ścian, antresole,
    - i) kominki, piece kaflowe,
    - j) natynkowe urządzenia i elementy stanowiące część instalacji,
  - 2) znajdujące się na zewnątrz mieszkania, domu lub budynków gospodarczych:
    - a) zabezpieczenia przeciwwłamaniowe drzwi i okien,
    - b) natynkowe urządzenia i elementy stanowiące część instalacji,
 z zastrzeżeniem, że materiały i surowce służące do wykonania ww. elementów stałych uznajemy również za te elementy nawet, gdy nie zostały jeszcze wykorzystane, zamontowane lub wbudowane na stałe;
- 11) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 12) **instalacje** – instalacje oraz ich elementy znajdujące się w Twoim mieszkaniu, domu lub budynkach gospodarczych tj. wodnokanalizacyjna, grzewcza, elektryczna, wentylacyjna, klimatyzacyjna, telewizyjna, telefoniczna, domofonowa, alarmowa, informatyczna;
- 13) **kradzież z włamaniem** – kradzież Twojego mienia z zamkniętego mieszkania, domu lub budynków gospodarczych, po usunięciu zabezpieczeń określonych w niniejszych ogólnych warunkach, przy użyciu znacznej siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi, pod warunkiem, że ich użycie pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za kradzież z włamaniem uważamy również sytuację, w której sprawca otworzył zabezpieczenia kluczem zdobytym w wyniku dokonania kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia zabezpieczonego zgodnie z niniejszymi ogólnymi warunkami lub w wyniku rozboju;
- 14) **mieszkanie** – Twoje mieszkanie wraz z należącymi do Ciebie wmurowanymi w ściany, sufity i podłogi instalacjami oraz częściami wspólnymi i pomieszczeniami przynależnymi, do którego przysługuje ci prawo własności lub spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub którego jesteś posiadaczem zależnym na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego;
- 15) **mienie** – Twoje mieszkanie, dom, pomieszczenia przynależne, budynki gospodarcze, budowle, elementy stałe, ruchomości domowe, ruchomości specjalne;
- 16) **osoby bliskie** – Twój małżonek lub osoba pozostająca z Tobą we wspólnym gospodarstwie domowym, Twoje dzieci, pasierbowie, dzieci przez Ciebie przysposobione albo przyjęte na wychowanie, Twój rodzice, przysposabiający, rodzeństwo, dzieci rodzeństwa, ojczym, macocha, teściowie, dziadkowie, wnukowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, bratowe, rodzeństwo rodziców i teściów oraz pomoc domowa;
- 17) **osoby trzecie** – osoby inne niż Ty i osoby bliskie;
- 18) **pęknięcie mroźne rur** – zamrożenie wody niszczące przewody oraz urządzenia instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej, urządzenia sanitarne, grzejniki i przewody grzewcze znajdujące się wewnątrz zabezpieczonego mieszkania, domu lub budynków gospodarczych;
- 19) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 20) **pomieszczenia przynależne** – pomieszczenia gospodarcze przynależne do Twojego mieszkania lub domu wraz z wmurowanymi w ściany, sufity i podłogi instalacjami, służące do Twojego wyłącznego użytku i będące Twoją własnością (np. piwnica, pralnia, garaż, miejsce parkingowe) lub których jesteś posiadaczem zależnym na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego;
- 21) **pośrednie działanie pioruna** – wyładowanie elektryczne w atmosferze działające na Twoje mienie i powodujące jego uszkodzenie lub zniszczenie wskutek powstania nagłego i krótkotrwałego napięcia prądu wyższego niż wskazane dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci;
- 22) **powódź** – niszczące oddziaływanie wody na skutek podniesienia się jej poziomu w korytach wód płynących lub w zbiornikach wód stojących, a także wskutek podniesienia się poziomu wody morskiej;
- 23) **pożar** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i jest w stanie rozszerzyć się o własnej sile;
- 24) **przedmioty do prowadzenia działalności gospodarczej** – stanowiące Twoją własność maszyny, urządzenia, narzędzia oraz wyposażenie, wykorzystywane przez Ciebie do prowadzenia działalności biurowej, usług fizykoterapii, praktyki weterynaryjnej oraz lekarskiej, z wyłączeniem stomatologicznej;
- 25) **przepięcie** – krótkotrwałe napięcie prądu wyższe od znamionowego dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci, powstałe z innej przyczyny niż uderzenie pioruna;
- 26) **reklamacja** – wystąpienie (w tym skarga i zażalenie) skierowane do Avivy przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w którym Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Avivę;
- 27) **rozbój** – działanie, w wyniku którego sprawca zabrał lub poprzez które usiłował zabrać Twoje mienie:
  - 1) przy użyciu wobec Ciebie lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej siły fizycznej lub grożąc jej natychmiastowym użyciem albo doprowadzając Was do stanu bezbronności lub nieprzytomności,
  - 2) poprzez wprowadzenie w błąd, wykorzystanie błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przez Ciebie lub osoby bliskie z Tobą zamieszkujące, jeśli są to osoby małoletnie, niedołążne, niepełnosprawne lub w podeszłym wieku;
- 28) **ruchomości domowe** – następujące mienie, które nie jest elementem stałym, stanowiące Twoją własność:
  - 1) meble,
  - 2) sprzęt zmechanizowany i urządzenia gospodarstwa domowego,
  - 3) sprzęt elektroniczny, w tym elementy systemów anten satelitarnych, radiowych i telewizyjnych,
  - 4) sprzęt optyczny,
  - 5) instrumenty muzyczne,
  - 6) rowery,
  - 7) pojazdy bez napędu mechanicznego,
  - 8) sprzęt turystyczny, sportowy i rehabilitacyjny, wózki inwalidzkie,
  - 9) dywany, żyrandole i kinkiety,
  - 10) odzież i inne przedmioty osobistego użytku,
  - 11) zapasy gospodarstwa domowego,
  - 12) przedmioty do prowadzenia działalności gospodarczej,
  - 13) przedmioty wskazane w definicji ruchomości specjalnych, których wartość nie przekracza odpowiedniej kwoty,
  - 14) rośliny, zwierzęta domowe chowane w mieszkaniu lub domu (psy, koty, ryby w akwariach itp.),
  - 15) narzędzia stanowiące standardowe wyposażenie samochodu, dodatkowy komplet kół lub opon sezonowych, foteliki samochodowe dla dzieci, bagażniki montowane na samochodzie,
  - 16) przedmioty wypożyczone przez operatora sieci telefonicznej, internetowej, telewizji kablowej lub satelitarnej, organizację sportową, klub, wypożyczalnię lub zakład pracy znajdujące się czasowo w Twoim posiadaniu;
- 29) **ruchomości specjalne** – następujące mienie, które stanowi Twoją własność:
  - 1) o wartości jednostkowej przekraczającej 500 zł: wyprodukowane lub wytworzone przed 1945 rokiem, obrazy, grafiki, ikony, rzeźby, porcelana i zastawa stołowa, biżuteria, broń, trofea myśliwskie,
  - 2) zbiory kolekcjonerskie o wartości łącznej przekraczającej 500 zł,
  - 3) złoto, srebro i platyna w złomie lub sztabach, nieoprawione kamienie szlachetne, półszlachetne i syntetyczne oraz niestanowiące przedmiotów użytkowych, nieoprawione szlachetne substancje organiczne, wartości pieniężne inne niż gotówka, o wartości łącznej przekraczającej 500 zł,
  - 4) gotówka w kwocie wyższej niż 200 zł;
- 29) **silny wiatr** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, którego działanie zdolne jest wyrządzić masowe szkody, w tym uszkodzenia spowodowane przez unoszone przez silny wiatr części budynków, drzew lub innych przedmiotów; stwierdzenie wystąpienia wiatru o danej prędkości powinno zostać potwierdzone orzeczeniem Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania takiego potwierdzenia



- przyjmujemy stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania lub w sąsiedztwie świadczący o działaniu silnego wiatru; pojedyncze szkody uznamy za spowodowane silnym wiatrem tylko wówczas, gdy rodzaj szkody i jej rozmiary świadczą o działaniu wiatru o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s;
- 31) **stan po spożyciu alkoholu** – stan powstały w wyniku wprowadzenia przez Ciebie do swojego organizmu takiej ilości alkoholu, że jego stężenie we krwi wynosi powyżej 0,2‰ albo obecność w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup>;
  - 32) **stałe zamieszkanie** – zamieszkiwanie mieszkania lub domu bez przerw dłuższych niż 45 dni;
  - 33) **szkoda** – w ubezpieczeniu:
    - 1) mienia – Twój uszczerbek majątkowy polegający na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu przedmiotu ubezpieczenia, spowodowany przez co najmniej jedno zdarzenie losowe; wyliczając wysokość szkody nie uwzględnimy strat o charakterze następczym, między innymi takich jak utrata wartości handlowej, kary umowne, sądowe lub administracyjne, grzywny oraz inne kary o charakterze pieniężnym lub odszkodowania o charakterze karnym,
    - 2) odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym – spowodowane przez Ciebie lub osobę bliską z Tobą zamieszkującą:
      - a) szkoda osobowa, tj. szkoda polegająca na spowodowaniu śmierci, uszkodzeniu ciała lub rozstroju zdrowia osoby trzeciej; przy wyliczaniu odszkodowania nie uwzględnimy strat o charakterze następczym, między innymi takich jak utrata korzyści, które osoba trzecia mogłaby osiągnąć, gdyby nie wystąpiła śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia,
      - b) szkoda rzeczowa, tj. szkoda polegająca na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie przedmiotu materialnego należącego do osoby trzeciej; przy wyliczaniu odszkodowania nie uwzględnimy strat o charakterze następczym, między innymi takich jak utrata korzyści, które osoba trzecia mogłaby osiągnąć, gdyby nie wystąpiło uszkodzenie, zniszczenie lub utrata przedmiotu;
  - 34) **Ubezpieczający, Ty** – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymienioną w polisie i opłacająca składkę;
  - 35) **Ubezpieczony** – osoba będąca właścicielem lub współwłaścicielem mieszkania lub domu albo jedną z osób, którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, prawo korzystania na podstawie umowy najmu lub innego tytułu prawnego z ubezpieczonego mienia, na rachunek której jest zawierana umowa ubezpieczenia, w tym również Ubezpieczający zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek;
  - 36) **uderzenie pioruna** – wyładowanie elektryczne w atmosferze działające bezpośrednio na Twoje mienie;
  - 37) **uderzenie pojazdu lądowego** – uderzenie w ubezpieczone mieszkanie, dom, budynki gospodarcze lub budowle pojazdu mechanicznego lub przewożonego przez niego ładunku;
  - 38) **udział własny** – kwota, o jaką pomniejszymy wysokość Twojego odszkodowania, chyba że wykupisz ją przy zawarciu umowy ubezpieczenia;
  - 39) **upadek drzew lub masztów** – przewrócenie się drzew lub masztów (w tym słupów energetycznych, kominów wolnostojących, dźwigów budowlanych, latarni ulicznych) na Twoje mienie;
  - 40) **upadek statku powietrznego** – katastrofa lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek jego części lub przewożonego ładunku;
  - 41) **wartość nowa odtworzeniowa** – dla:
    - 1) Twojego mieszkania, domu - kwota odpowiadająca wartości rynkowej, przez którą rozumiemy kwotę stanowiącą iloczyn ceny rynkowej za 1 m<sup>2</sup> powierzchni użytkowej obiektu, obowiązującej w danej miejscowości lub określonej dzielnicy miasta dla obiektów o maksymalnie zbliżonych parametrach (wiek, lokalizacja, stan budynku, standard wykończenia) oraz liczby metrów kwadratowych powierzchni użytkowej,
    - 2) Twoich budynków gospodarczych i budowli – kwota pozwalająca na pokrycie kosztów ich odbudowy w tej samej lokalizacji, z zachowaniem dotychczasowych wymiarów, technologii, konstrukcji, rodzaju zastosowanych materiałów oraz nakładów związanych z kosztami poniesionymi na prace wykończeniowe, a także pokrycie kosztów zwykłego transportu i montażu,
    - 3) Twoich elementów stałych obiektów wskazanych powyżej oraz dla ruchomości domowych w nich zgromadzonych – kwota pozwalająca na pokrycie kosztów nabycia lub wytworzenia nowych przedmiotów tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, a także pokrycie kosztów zwykłego transportu i montażu;
  - 42) **wartość rzeczywista** - kwota pozwalająca na przywrócenie mienia do stanu jak w dniu poprzedzającym wydarzenie się szkody, tzn. przy uwzględnieniu faktycznego stopnia zużycia, powiększona o koszty zwykłego transportu i montażu;
  - 43) **wartości pieniężne** – gotówka tj. krajowe i zagraniczne znaki pieniężne oraz papiery wartościowe, ale z wyłączeniem kart płatniczych i kredytowych, weksli oraz czeków;
  - 44) **wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary wywołana ich dążnością do rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników wypłacimy odszkodowanie, jeśli ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; do wybuchu zaliczamy także implozję polegającą na uszkodzeniu ciśnieniem zewnętrznym zbiornika lub aparatu próżniowego;
  - 45) **zalanie** – wydostanie się w wyniku awarii wody, innych cieczy bądź pary ze znajdujących się wewnątrz ubezpieczonego mieszkania, domu lub budynków gospodarczych:
    - 1) instalacji (przewodów) i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych, centralnego ogrzewania lub technologicznych,
    - 2) sprzętów zmechanizowanych i urządzeń gospodarstwa domowego (prałek, zmywarek, bojlerów, lodówek, zamrażarek, klimatyzatorów, łóżek wodnych).

W świetle powyższej definicji za zalanie uważa się:

    - 1) wydostanie się wody lub innego czynnika gaśniczego w wyniku samoczynnego uruchomienia się urządzeń gaśniczych z przyczyn innych niż pożar,
    - 2) cofnięcie się ścieków z instalacji kanalizacyjnej rozumiane jako wyciek cieczy lub pary, która wskutek awarii bądź niedrożności tej instalacji wydostała się z rur odpływowych oraz połączeń giętkich wraz z armaturą, wyposażenia połączonego z systemem rur oraz pomp.

Dodatkowo za zalanie uważa się także:

    - 1) wydostanie się wody, innych cieczy bądź pary z instalacji (przewodów) i urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych lub technologicznych znajdujących się na zewnątrz ubezpieczonego mieszkania, domu lub budynków gospodarczych,
    - 2) wydostanie się wody, innych cieczy bądź pary z instalacji lub urządzeń wodociągowych w wyniku pozostawienia otwartych kurków (zaworów) podczas przerwy w dostawie wody,
    - 3) dostanie się wody spowodowane przez osoby trzecie,
    - 4) dostanie się wody lub innego czynnika gaśniczego w następstwie prowadzenia akcji ratowniczej,
    - 5) dostanie się wody pochodzącej z topniejących mas śniegu lub lodu,
    - 6) wydostanie się wody z akwarium lub urządzeń zewnętrznych i wewnętrznych zasilających lub współpracujących z nim w wyniku uszkodzenia lub awarii;
  - 43) **zdarzenie losowe** – niezależne od Twojej woli zdarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, powodujące szkodę w ubezpieczonym mieniu.

## SEKCJA A

### UBEZPIECZENIE OD POŻARU I INNYCH ZDARZEŃ LOSOWYCH

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Na Twój wniosek ubezpieczamy Twoje:
  - 1) mieszkanie, dom, ich pomieszczenia przynależne oraz elementy stałe,
  - 2) ruchomości domowe,
  - 3) budynki gospodarcze, ich elementy stałe oraz budowle, pod warunkiem, że ubezpieczyłeś w Avivie również swoje mieszkanie lub dom.
2. Pamiętaj, że elementy stałe budynków gospodarczych oraz pomieszczeń przynależnych objęte są ochroną ubezpieczeniową wyłącznie przy jednoczesnym ubezpieczeniu obiektów, w których znajdują się te elementy stałe.
3. Ubezpieczymy również Twoje ruchomości specjalne. Przeczytasz o tym w Sekcji F.

#### II. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Wypłacimy odszkodowanie, jeżeli mienie, które ubezpieczyłeś, uległo uszkodzeniu lub zniszczeniu, na skutek wystąpienia w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, któregośkolwiek z następujących zdarzeń losowych:
  - 1) pożar,
  - 2) uderzenie pioruna, w tym pośrednie jego działanie,
  - 3) wybuch,
  - 4) upadek statku powietrznego,

- 5) uderzenie pojazdu lądowego,
  - 6) silny wiatr,
  - 7) zalanie,
  - 8) grad,
  - 9) pęknięcie mrozowe rur,
  - 10) ciężar śniegu lub lodu,
  - 11) dym i sadza,
  - 12) upadek drzew lub masztów.
2. Po opłaceniu dodatkowej składki, nasza ochrona ubezpieczeniowa może dodatkowo obejmować szkody spowodowane przez deszcz nawalny, który wystąpi w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Swoją decyzję o rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia przekaż nam podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
  3. Po opłaceniu dodatkowej składki oraz po rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia o szkody wyrządzone przez deszcz nawalny, nasza ochrona ubezpieczeniowa może dodatkowo obejmować szkody spowodowane przez powódź mającą miejsce w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Swoją decyzję o rozszerzeniu zakresu ubezpieczenia przekaż nam podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
  4. W granicach sumy ubezpieczenia:

- 1) odpowiadamy również za szkody w ubezpieczonym mieniu:
  - a) będące wynikiem skażenia lub zabrudzenia, spowodowanych przez zdarzenie losowe objęte ochroną ubezpieczeniową,
  - b) powstałe wskutek akcji ratowniczej prowadzonej w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową,
- 2) zwrócimy również niezbędne, uzasadnione i udokumentowane koszty poniesione przez Ciebie:
  - a) w celu ratowania ubezpieczonych przedmiotów oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów,
  - b) w związku z uprzątnięciem pozostałości po szkodzie, łącznie z kosztami rozbiórki i demontażu części niezdalnych do użytku, ich wywozem oraz składowaniem; dodatkowo pokryjemy również koszty demontażu i ponownego montażu nieuszkodzonych części ubezpieczonego mienia, jeżeli czynności takie są niezbędne w celu przeprowadzenia naprawy mienia dotkniętego szkodą; w żadnym wypadku nie pokryjemy kosztów związanych z utylizacją, usunięciem zanieczyszczeń wody lub gleby i jej rekultywacją,
  - c) wskutek konieczności poszukiwania przyczyn szkody, przez co rozumiemy koszty odnalezienia:
    - elementów, których uszkodzenie bądź wada były bezpośrednią przyczyną zalania, pęknięcia mrozowego rur wraz z kosztami usunięcia tych uszkodzeń bądź wad; koszty poszukiwania wymienionych elementów zwrócimy również w przypadku, gdy zalanie bądź pęknięcie mrozowe rur wyrządziło szkodę wyłącznie osobie trzeciej, a element, którego uszkodzenie lub wada były bezpośrednią ich przyczyną, znajdował się w Twoim mieszkaniu, domu lub budynku gospodarczym,
    - wmurowanych w ściany, sufity i podłogi elementów instalacji dotkniętych skutkami pośredniego działania pioruna, a także koszty naprawy zniszczonego lub uszkodzonego mienia powstałe wskutek powyższego poszukiwania, z zastrzeżeniem, że koszty wynikłe wskutek usunięcia uszkodzonych bądź wadliwych elementów, a także z konieczności naprawy zniszczonego lub uszkodzonego mienia, zwrócimy pod warunkiem, że ubezpieczyłeś te elementy lub mienie,
    - d) na wynagrodzenia ekspertów (rzeczoznawców), których powołałeś w porozumieniu z Avivą w celu:
      - rozstrzygnięcia sporu co do odpowiedzialności Avivy za szkodę lub wysokości należnego odszkodowania,
      - ustalenia możliwości odtworzenia lub odbudowy ubezpieczonego mieszkania lub domu, budynków gospodarczych, ich elementów stałych oraz budowli.
  5. Zakres ubezpieczenia obejmuje także odpowiedzialność Avivy za szkody spowodowane przez przepięcie, które wystąpi w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
  6. Pamiętaj, że mamy prawo do weryfikacji wartości przedstawionych rachunków dokumentujących poniesione przez Ciebie koszty do wysokości średnich stawek rynkowych stosowanych w miejscowości, w której znajduje się Twoje mieszkanie lub dom.

### III. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. W przypadku szkód w poniższym mieniu nasze odszkodowanie nie będzie wyższe niż wskazane kwoty. Limity te odnoszą się zarówno do każdej jak i wszystkich szkód, które zgłosisz nam w trakcie trwania okresu ubezpieczenia.

#### Komentarz: limity odpowiedzialności ograniczają wysokość wypłaconego odszkodowania do ustalonej kwoty

Dotyczą one m. in. szkód w sprzęcie sportowym przechowywanym w piwnicach lub garażach, zewnętrznych elementach anten oraz kosztów, jakie poniosłeś, by uprzątnąć swoje mieszkanie lub dom po wystąpieniu zdarzenia losowego.

2. Odpowiedzialność Avivy ograniczona jest dla:
  - 1) szkód w przedmiotach do prowadzenia działalności gospodarczej – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 10% podanej w polisie sumy ubezpieczenia ruchomości domowych i nie więcej niż 5.000 złotych,
  - 2) szkód w ruchomościach domowych znajdujących się w pomieszczeniach przynależnych oraz budynkach gospodarczych – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 20% podanej w polisie sumy ubezpieczenia ruchomości domowych,
  - 3) szkód w natynkowych urządzeniach i elementach stanowiących część instalacji znajdujących się na zewnątrz mieszkania, domu lub budynków gospodarczych – maksymalnie do wysokości 3.000 złotych,
  - 4) szkód w materiałach i surowcach służących do wykonania elementów stałych – maksymalnie do wysokości 5.000 złotych,
  - 5) kosztów, jakie poniosłeś uprzątnając pozostałości po szkodzie – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 10% podanej w polisie sumy ubezpieczenia mieszkania lub domu albo 10% sumy ubezpieczenia elementów stałych, jeżeli nie ubezpieczyłeś mieszkania lub domu,
  - 6) kosztów poniesionych wskutek konieczności poszukiwania przyczyn szkody – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 5% podanej w polisie sumy ubezpieczenia mieszkania lub domu albo 5% sumy ubezpieczenia elementów stałych, jeżeli nie ubezpieczyłeś mieszkania lub domu, nie więcej jednak niż 5.000 złotych,
  - 7) kosztów poniesionych na wynagrodzenia powołanych ekspertów (rzeczoznawców) – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 5% podanej w polisie sumy ubezpieczenia mieszkania lub domu albo 5% sumy ubezpieczenia elementów stałych, jeżeli nie ubezpieczyłeś mieszkania lub domu, nie więcej jednak niż 5.000 złotych.

### IV. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA OD POŻARU I INNYCH ZDARZEŃ LOSOWYCH

Nie wypłacimy odszkodowania, jeżeli szkoda powstała:

- 1) wskutek zawilgocenia lub zalania wywołanego niewłaściwym stanem dachu lub rynien, otworów dachowych lub okiennych albo innych elementów obiektu (np. inne otwory zewnętrzne), bądź nienależytym zabezpieczeniem lub niewłaściwym zamknięciem, w przypadku gdy Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, doprowadziliście do nienależytego stanu technicznego lub zabezpieczenia tych elementów,
- 2) z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, technologicznych i innych instalacji lub urządzeń w przypadku gdy Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, doprowadziliście do nienależytego stanu technicznego lub zabezpieczenia tych elementów, urządzeń i instalacji,

#### Komentarz: dbaj o swoje mieszkanie, dom, budynki gospodarcze i budowle.

Utrzymuj ubezpieczone obiekty w należytym stanie technicznym, konserwuj je oraz przeprowadzaj wymagane przeglądy.

- 3) wskutek przesiąkania wód gruntowych i opadowych w sytuacji, gdy zjawisko to nie było bezpośrednim następstwem powodzi lub deszczu nawalnego,
- 4) wskutek przemarzania ścian lub systematycznego zawilgocenia, a także gwałtownych zmian wilgotności powietrza, gnicia, utraty wagi, skurczenia, wyparowania, zmian w kolorze, fakturze, wykończeniu lub zapachu, działania insektów, zagrzybienia, zapeśnienia,
- 5) wskutek niszczącego oddziaływania ciężaru śniegu lub lodu na elementy konstrukcyjne dachów lub elementy nośne o obniżonej wytrzymałości, spowodowanej brakiem konserwacji, w przypadku gdy Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, nie przeprowadzaliście takiej konserwacji,
- 6) wskutek upadku masztów spowodowanego brakiem konserwacji w przypadku gdy Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, nie przeprowadzaliście takiej konserwacji,
- 7) wskutek upadku drzew w rezultacie ich wycinania lub przycinania, jeżeli Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, prowadziliście te działania bez stosownych pozwoleń,
- 8) wskutek zdarzeń objętych odpowiedzialnością innych podmiotów wskazanych w prawie górniczym lub geologicznym,

- 9) w związku z prowadzonymi robotami ziemnymi,
- 10) w związku z prowadzonymi przez Ciebie pracami budowlanymi polegającymi na przebudowie, rozbudowie, montażu, remoncie, jeżeli ich wartość przekracza 100.000 zł,
- 11) w związku z prowadzonymi przez Ciebie pracami budowlanymi dotyczącymi konstrukcji nośnej obiektu, dachu lub jego elementów,

**Komentarz: szkody spowodowane drobnymi pracami remontowymi, wykończeniowymi podlegają ochronie.**

Jeżeli zdarzenie losowe zostanie wywołane drobnymi pracami budowlanymi, których wartość nie przekracza wskazanej kwoty i nie są to prace polegające na przebudowie konstrukcji nośnej obiektu lub renowacji dachu, wypłacimy Ci odszkodowanie za szkody spowodowane z tego tytułu.

- 12) jako następstwo użycia wadliwych materiałów budowlanych, wad konstrukcyjnych, błędów projektowych lub wadliwego wykonawstwa,
- 13) w wyniku wybudowania lub przebudowania mieszkania, domu, budynków gospodarczych lub budowli bez wymaganych zezwoleń lub niespełnienia warunków prawa budowlanego, przepisów przeciwpożarowych, jeżeli szkoda jest następstwem pożaru związanego z eksploatacją kominków, palenisk oraz urządzeń grzewczych wybudowanych, zainstalowanych lub używanych niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub zaleceniami producenta,
- 14) wskutek działania dymów, sadzy, oparów lub innych wycieków powstałych w trakcie wykonywania przez Ciebie lub osoby bliskie czynności życia codziennego,
- 15) jako następstwo wybuchu, który Ty, osoba bliska lub inna osoba, za którą ponosisz odpowiedzialność, wywołaliście umyślnie,
- 16) w wyniku uderzenia pojazdu lądowego lub statku powietrznego będącego Twoją własnością lub znajdującego się w Twoim posiadaniu lub kiedy taki pojazd kierowany był przez Ciebie, osobę bliską lub inną osobę, za którą ponosisz odpowiedzialność.

#### V. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA B

### UBEZPIECZENIE OD KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM LUB ROZBOJU

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Na Twój wniosek ubezpieczamy znajdujące się w Twoim mieszkaniu, domu lub budynkach gospodarczych elementy stałe i ruchomości domowe, jeżeli ubezpieczyłeś je w Avivie również od pożaru i innych zdarzeń losowych.
2. Ubezpieczymy również Twoje ruchomości specjalne. Przeczytasz o tym w Sekcji F.

#### II. ZAKRES UBEZPIECZENIA

W ramach ubezpieczenia wypłacimy odszkodowanie za ubezpieczone mienie, które uległo uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie na skutek wystąpienia w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej kradzieży z włamaniem lub rozboju.

#### III. JAK POWINNO BYĆ ZABEZPIECZONE PRZED KRADZIEŻĄ Z WŁAMANIEM TWOJE MIESZKANIE, DOM LUB BUDYNEK GOSPODARCZY

1. Mieszkanie, dom oraz budynki gospodarcze, w których znajduje się ubezpieczone przez Ciebie mienie, powinny być należycie zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
2. W przypadku szkody powstałej w wyniku kradzieży z włamaniem wypłacimy odszkodowanie tylko wtedy, gdy spełnione są łącznie co najmniej następujące warunki:
  - 1) wszystkie ściany, podłogi, stropy i dachy Twojego mieszkania, domu lub budynku gospodarczego wykonane są z materiałów odpornych na zniszczenie lub wyważenie za pomocą prostych, ogólnie dostępnych narzędzi, ich sforsowanie nie jest możliwe bez użycia znacznej siły, a wszystkie znajdujące się w ścianach, podłogach, stropach i dachach otwory zewnętrzne są zamknięte w sposób uniemożliwiający dostęp do ubezpieczonego mienia bez dokonania włamania,
  - 2) drzwi zewnętrzne prowadzące do mieszkania lub domu, w tym również do pomieszczeń przynależnych, o ile prowadzi z nich bezpośrednie przejście do części mieszkalnej, są:
    - a) w należyłym stanie technicznym, prawidłowo osadzone i zamknięte, a ich wyłamanie bądź wyważenie jest możliwe jedynie przy użyciu narzędzi lub znacznej siły fizycznej,
    - b) pełne lub przeszklone, przy czym w przypadku drzwi przeszklonych zabezpieczone w sposób uniemożliwiający wejście do pomieszczeń

lub otwarcie w tych drzwiach zamka bez użycia klucza poprzez otwór wybity w szybie; za właściwe zabezpieczenie drzwi przeszklonych uznajemy również sytuację, gdy przeszklenia są oszklone szkłem antywłamaniowym o klasie odporności co najmniej P3, zamknięte na co najmniej dwa zamki wielozastawkowe lub jeden zamek atestowany przez Instytut Mechaniki Precyzyjnej (zwany dalej IMP) zamontowany w drzwiach pełnych albo zamek elektroniczny zamontowany w drzwiach przeciwwłamaniowych atestowanych przez IMP,

z zastrzeżeniem, że wymogi określone w punktach b) - c) nie dotyczą drzwi balkonowych i tarasowych,

**Komentarz: drzwi wejściowe do mieszkania lub domu mają stanowić zabezpieczenie przed kradzieżą z włamaniem.**

Przed sporządzeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia sprawdź czy drzwi wejściowe mają minimum dwa zamki wielozastawkowe lub są drzwiami atestowanymi.

Zamek wielozastawkowy to zamek, do którego klucz ma w łopacie więcej niż jedno żłobienie.

Jeżeli w drzwiach wejściowych są przeszklenia, drzwi te muszą być zabezpieczone w sposób uniemożliwiający wejście do pomieszczeń lub otwarcie w tych drzwiach zamka bez użycia klucza poprzez otwór wybity w szybie.

- 3) drzwi zewnętrzne do budynków gospodarczych muszą być zamknięte na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany przez IMP system zabezpieczenia przeciwwłamaniowego,
  - 4) wszystkie okna znajdują się w należyłym stanie technicznym, są właściwie osadzone i zamknięte, a ich wyłamanie bądź wyważenie jest możliwe jedynie przy użyciu narzędzi lub znacznej siły fizycznej,
  - 5) klucze do mieszkania, domu oraz budynków gospodarczych są przechowywane w sposób chroniący je przed kradzieżą i dostępem do nich osób trzecich, zaś w przypadku zaginięcia kluczy, niezwłocznie wymieniono zamki lub kłódki; w przypadku zagubienia kluczy nie pokrywamy kosztów wymiany zamków i kłódek.
3. Drzwi zewnętrzne do garażu zamknięte elektronicznym systemem sterowanym za pomocą pilota uznajemy za prawidłowo zabezpieczone, niezależnie od faktu czy z garażu prowadzi przejście bezpośrednio do części mieszkalnej.
  4. W konkretnym przypadku możemy podjąć decyzję o odstąpieniu od wymogów dotyczących zabezpieczeń określonych powyżej, a także określić dodatkowe warunki i wymogi dotyczące zabezpieczenia Twojego mienia. O dodatkowych ustaleniach poinformujemy Cię przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Wpiszemy je do polisy – dopiero wtedy będą one wiążące dla Ciebie oraz dla Avivy.

#### IV. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. W przypadku szkód w poniższym mieniu nasze odszkodowanie nie będzie wyższe niż wskazane kwoty. Limity, te odnoszą się zarówno do każdej jak i wszystkich szkód, które zgłosisz nam w trakcie trwania okresu ubezpieczenia.

**Komentarz: limity odpowiedzialności ograniczają wysokość wypłaconego odszkodowania do ustalonej kwoty.**

Dotyczą one m. in. kradzieży z włamaniem sprzętu sportowego przechowywanego w piwnicach lub garażach.

2. Odpowiedzialność Avivy ograniczona jest dla szkód:
  - 1) w przedmiotach do prowadzenia działalności gospodarczej – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 10% podanej w polisie sumy ubezpieczenia elementów stałych i ruchomości domowych, nie więcej jednak niż 5.000 złotych,
  - 2) w elementach stałych oraz ruchomościach domowych znajdujących się w pomieszczeniach przynależnych oraz budynkach gospodarczych – maksymalnie do wysokości kwoty odpowiadającej 20% podanej w polisie sumy ubezpieczenia elementów stałych oraz ruchomości domowych,
  - 3) w materiałach i surowcach służących do wykonania elementów stałych – maksymalnie do wysokości 3.000 złotych.

#### V. DODATKOWA OCHRONA KOSZTÓW WYMIANY ZABEZPIECZEŃ

1. W ramach sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2, w przypadku wypłaty odszkodowania z tytułu szkody spowodowanej przez kradzież z włamaniem, do tej kwoty doliczymy również poniesione przez Ciebie, uzasadnione i udokumentowane koszty naprawy lub wymiany uszkodzonych bezpośrednio w wyniku działania sprawcy, zabezpieczeń przeciwwłamaniowych.
2. Kwota, którą doliczymy, nie będzie wyższa niż 5.000 złotych, zarówno do każdej jak i wszystkich szkód, które zgłosisz nam w trakcie trwania okresu ubezpieczenia.



## VI. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA OD KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM LUB ROZBOJU

Nie wypłacimy odszkodowania, jeżeli szkoda powstała:

- 1) w znajdujących się na zewnątrz mieszkania lub domu oraz budynków gospodarczych:
  - a) natynkowych urządzeniach i elementach stanowiących część instalacji,
  - b) materiałach i surowcach służących do wykonania elementów stałych,
    - 1) bezpośrednio lub pośrednio w wyniku braku należytego zabezpieczenia mienia, zgodnie z wymogami określonymi w niniejszych ogólnych warunkach lub ustalonych przez Avivę w porozumieniu z Tobą i wskazanych w polisie,
    - 2) w wyniku porysowania lub pomalowania całości lub elementów ubezpieczonego mienia bez względu na rodzaj farby i technikę malowania,
    - 3) w wyniku kradzieży bez znamion włamania oraz zaginięcia przedmiotu ubezpieczenia w niewyjaśnionych okolicznościach.

**Komentarz: ochroną ubezpieczeniową nie są objęte niewyjaśnione zniknięcie mienia oraz zwykła kradzież.**

Aviva wypłaci Ci odszkodowanie jedynie wtedy, gdy kradzieży będą towarzyszyły ślady włamania (wybite okno, wyważona framuga lub drzwi itp.).

## VII. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia od kradzieży z włamaniem lub rozboju mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA C

### UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ W ŻYCIU PRYWATNYM

#### I. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Na Twój wniosek ochrona Avivy obejmuje odpowiedzialność cywilną deliktową Twoją oraz osób bliskich z Tobą zamieszkujących.
2. W przypadku gdy Ty lub osoba bliska z Tobą zamieszkująca wyrządzicie szkodę osobową lub rzeczową osobie trzeciej i będziecie zobowiązani do jej naprawienia w myśl obowiązujących przepisów prawa, Aviva wypłaci odszkodowanie na rzecz poszkodowanej osoby trzeciej.
3. Wypłacimy odszkodowanie, jeżeli szkoda osobowa lub rzeczowa, jaką poniesie osoba trzecia, została wyrządzona w związku z wykonywaniem przez Ciebie lub osobę bliską następujących czynności życia prywatnego:
  - 1) posiadanie i używanie mienia, pod warunkiem że czynności te wykonywane były na posesji, na której znajduje się ubezpieczone mieszkanie, dom, budynki gospodarcze i budowle,
  - 2) posiadanie zwierząt domowych chowanych w mieszkaniu lub domu, z wyłączeniem psów ras zaliczanych zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym do niebezpiecznych, zwierząt z natury dzikich oraz pszczoł,
  - 3) opieka nad dziećmi oraz innymi osobami, za których czyny ponosisz odpowiedzialność z mocy prawa, zamieszkałymi z Tobą w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu,
  - 4) zatrudnianie pomocy domowej na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, pod warunkiem że umowa taka została zawarta na co najmniej 2 miesiące przed zajęciem zdarzenia powodującego szkodę, a strony tej umowy wykonywały bez uchybień i opóźnień obowiązki publiczno-prawne z niej wynikające,
  - 5) rekreacyjne uprawianie sportu,
  - 6) uczestnictwo w ruchu drogowym w charakterze pieszego,
  - 7) używanie wózków inwalidzkich,
  - 8) używanie najmowanych domków rekreacyjnych, pokoi w hotelach, pensjonatach, motelach, zajazdach lub gospodarstwach agroturystycznych, wraz z ich wyposażeniem.

**Komentarz: ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej dotyczy zdarzeń z Twojego życia prywatnego, a nasza ochrona obejmuje tylko szkody spowodowane czynem niedozwolonym (delikt) w rozumieniu kodeksu cywilnego.**

Najczęstsze szkody, z tytułu których wypłacimy odszkodowanie, to zalanie sąsiada z Twojego mieszkania, pogryzienie przechodnia przez Twojego psa, zniszczenie cudzego mienia przez Twoje dzieci, uszkodzenie pojazdu osoby trzeciej wyrządzone przez Ciebie podczas jazdy rowerem, uszczerbek na zdrowiu wywołany przez Ciebie u innej osoby na stoku narciarskim.

4. Naszą ochroną objęte są tylko takie przypadki, gdy zdarzenie bezpośrednio powodujące szkodę wystąpiło w trakcie trwania okresu naszej odpowiedzialności.

## II. DODATKOWA OCHRONA KOSZTÓW SĄDOWYCH I INNYCH

1. Z uwzględnieniem wybranej przez Ciebie sumy gwarancyjnej, dodatkowo zwrócimy koszty poniesione przez Ciebie w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Ponad sumę gwarancyjną, nie więcej jednak niż do wysokości 20% tej sumy, zwrócimy poniesione przez Ciebie, niezbędne koszty:
  - 1) wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych przez Avivę albo przez Ciebie za naszą zgodą w celu ustalenia okoliczności zdarzenia, z którego wynika Twoja odpowiedzialność i rozmiar wyrządzonej szkody,
  - 2) postępowania pojednawczego, prowadzonego w związku ze zgłoszonymi roszczeniami,
  - 3) obrony w postępowaniu sądowym przed roszczeniami, w tym w kosztów pomocy prawnej udzielonej przez wybranego przez Ciebie w porozumieniu z Avivą adwokata, radcy prawnego lub kancelarii prawnej.

## III. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

Nie wypłacimy odszkodowania za szkody:

- 1) wyrządzone Tobie lub Twoim osobom bliskim, bez względu na to, czy zamieszkujecie razem, czy też nie,
- 2) co do których odpowiedzialność Twoja lub osób bliskich z Tobą zamieszkujących powinna zostać objęta obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej wynikającym z przepisów prawa,

**Komentarz: nasze ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej nie zastępuje ubezpieczeń obowiązkowych.**

Jeżeli jako posiadacz pojazdu lub z racji wykonywanego zawodu podlegasz obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej, powinieneś zawrzeć inną umowę ubezpieczenia.

- 3) związanych z odpowiedzialnością za części wspólne nieruchomości,
- 4) wynikłe z przeniesienia chorób w tym przez zwierzęta,
- 5) powstałe w związku z udziałem Twoim lub osób bliskich z Tobą zamieszkujących w bójkach lub innych aktach przemocy,
- 6) powstałe w związku z posiadaniem lub użytkowaniem jednostek pływających, statków powietrznych (w tym lotni i motolotni), pojazdów samochodowych, motocykli i motorowerów, broni, amunicji lub materiałów wybuchowych,
- 7) powstałe w związku z uprawianiem przez Ciebie lub osobę bliską z Tobą zamieszkującą sportów wyczynowych i zawodowych, przez które rozumiemy uprawianie sportów w ramach sekcji lub klubów sportowych z jednoczesnym uczestnictwem w zawodach lub treningach przygotowujących do zawodów, a także jako indywidualny udział w rozgrywkach o charakterze profesjonalnym, ogólnonarodowym lub międzynarodowym,
- 8) powstałe na skutek uszkodzenia, zniszczenia, zaginięcia lub utraty przedmiotów lub rzeczy należących do osób trzecich, a używanych, przechowywanych lub przyjętych do naprawy przez Ciebie lub osoby bliskie z Tobą zamieszkujące,
- 9) powstałe w wyniku uszkodzenia, utraty, zniszczenia wartości pieniężnych, papierów wartościowych, biżuterii, kamieni szlachetnych, dokumentów, planów, zbiorów archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, dzieł sztuki lub innych przedmiotów o charakterze zabytkowym, artystycznym lub unikatowym,
- 10) majątkowe niebędące następstwem szkody osobowej lub szkody rzeczowej,
- 11) powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy,

**Komentarz: nasza ochrona dotyczy tylko szkód spowodowanych czynem niedozwolonym (delikt) w rozumieniu kodeksu cywilnego.**

Szkody spowodowane Twojemu kontrahentowi na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, nie są objęte ochroną Avivy. Nie wypłacimy więc np. odszkodowania za zaległy czynsz czy inne opłaty.

- 12) za które Ty lub osoba bliska z Tobą zamieszkująca jesteście odpowiedzialni w wyniku umownego przejęcia czyjejs odpowiedzialności cywilnej albo wskutek rozszerzenia zakresu Waszej odpowiedzialności cywilnej ponad odpowiedzialność wynikającą z obowiązujących przepisów prawa,
- 13) powstałe w wyniku zgody Twojej lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej na zapłacenie odszkodowania lub w charakterze innego świadczenia, chyba że bylibyście zobowiązani do takiej opłaty niezależnie od wyrażenia zgody,
- 14) powstałe w wyniku naruszenia praw autorskich, licencji, patentów, znaków towarowych lub nazw fabrycznych,
- 15) powstałe wskutek oddziaływania azbestu, dioksyn, formaldehydów,
- 16) będące następstwem oszczerstw i pomówień lub naruszenia dóbr osobistych osoby trzeciej, innych niż życie i zdrowie.

#### IV. JEŚLI OSOBA TRZECIA ZGŁOSI ROSZCZENIE

1. Bez naszej uprzedniej pisemnej zgody zarówno Ty, jak i osoba bliska z Tobą zamieszkująca, ani nikt inny w Waszym imieniu nie może uznać odpowiedzialności, uczynić żadnego zobowiązania do wypłaty odszkodowania lub wypłacić kwoty z tego tytułu, a także zawrzeć umowy z poszkodowaną osobą trzecią. Jeśli to uczynicie, Aviva będzie mogła zwolnić się z obowiązku wypłaty odszkodowania.
2. Bez Twojej zgody lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej możemy wypłacić odszkodowanie na rzecz osoby trzeciej w wysokości odpowiadającej sumie gwarancyjnej lub mniejszej sumy, która zaspokoi roszczenia tej osoby, zwalniając się tym samym z dalszej odpowiedzialności za takie zdarzenie.
3. Jeżeli nie godzisz się na naszą propozycję wypłaty odszkodowania na rzecz osoby poszkodowanej, nie pokryjemy powstałych z tego powodu dodatkowych kosztów i odsetek.

#### V. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA D

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE

#### I. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance jest organizacja i pokrycie kosztów pomocy, jakiej udzielimy Ci w okresie ochrony ubezpieczeniowej w przypadku wystąpienia awarii lub zdarzenia losowego w mieszkaniu lub domu, które ubezpieczasz.
2. W przypadku ubezpieczenia assistance nie wypłacamy odszkodowania, lecz organizujemy niezbędną pomoc, której koszty zwrócimy operatorowi udzielającemu Ci pomocy.
3. Pomoc, jaką Ci świadczymy, ograniczona jest maksymalnie do dwóch przypadków w okresie ubezpieczenia, niezależnie od rodzaju udzielonej pomocy.

#### II. SERWIS SPRZĘTU RTV, AGD I PC W PRZYPADKU JEGO AWARII

1. Na potrzeby ubezpieczenia assistance przez:
  - 1) sprzęt RTV – rozumiemy zlokalizowane w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI-FI, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione przez Ciebie jako fabrycznie nowe, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej,
  - 2) sprzęt AGD – rozumiemy zlokalizowane w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, pralki, pralko-suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe, chłodziarki, chłodziarko-zamrażarki, zamrażarki, zmywarki, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione przez Ciebie jako fabrycznie nowe, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej,
  - 3) sprzęt PC – rozumiemy zlokalizowany w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu komputer stacjonarny wraz z monitorem, który został zakupiony przez Ciebie jako fabrycznie nowy, nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej,
  - 4) awarię sprzętu – rozumiemy uszkodzenie uniemożliwiające Ci prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV, AGD, PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi.
2. W razie awarii sprzętu RTV, AGD lub PC udzielimy Ci pomocy polegającej na organizacji i pokryciu kosztu dojazdu i robocizny specjalisty RTV, AGD, PC w mieszkaniu lub domu. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu na miejscu, usługa obejmuje również transport i koszty naprawy sprzętu w autoryzowanym serwisie. Udzielimy Ci pomocy nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia nam awarii.

**Komentarz: jeśli stwierdzisz awarię Twojego sprzętu RTV, AGD lub PC, możesz skorzystać z naszej pomocy.**

Jeśli Twoja lodówka, pralka, telewizor lub komputer odmówią współpracy, na nasz koszt możesz wezwać wyznaczonego przez Avivę serwisanta, który dokona naprawy.

3. Nasza pomoc dotyczy wyłącznie sprzętu RTV, AGD, PC, który ma nie więcej niż 5 lat licząc od daty jego zakupu i znajduje się w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu. Warunkiem udzielenia pomocy przez Avivę jest udokumentowanie przez Ciebie daty jego nabycia. W tym celu zostaniesz

poproszony o przedstawienie dowodu jego zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę. W przypadku wątpliwości wiek sprzętu zostanie zweryfikowany przez specjalistę Avivy w oparciu o prawdopodobieństwo daty produkcji danego modelu.

### III. INTERWENCJA SPECJALISTY, TRANSPORT I OCHRONA MIENIA

1. W razie wystąpienia zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych lub od kradzieży z włamaniem lub rozboju (Sekcje A i B niniejszych ogólnych warunków), udzielimy Ci pomocy polegającej na:

- 1) interwencji specjalisty – poprzez zorganizowanie i pokrycie kosztu dojazdu oraz robocizny niżej wymienionych specjalistów:
  - a) elektryka – w razie uszkodzenia instalacji elektrycznej,
  - b) hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych – w razie uszkodzenia instalacji wodno-kanalizacyjnej lub w przypadku innego zdarzenia mogącego skutkować zalaniem,
  - c) szklarza – w razie uszkodzenia szyb w mieszkaniu lub domu,
  - d) dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu w domu lub w mieszkaniu znajdującym się na ostatnim piętrze,
  - e) stolarza lub innego specjalisty od stolarki aluminiowej lub PCW – jeżeli wskutek kradzieży z włamaniem uszkodzeniu uległa stolarka drzwiowa lub okienna,
  - f) ślusarza – jeżeli wskutek zagubienia, kradzieży z włamaniem lub rozboju utracisz klucze do ubezpieczonego mieszkania lub domu bądź jeżeli wskutek kradzieży z włamaniem uszkodzeniu uległy zamki w drzwiach,

- 2) transport do miejsca zamieszkania – jeżeli w chwili zajścia powyższych zdarzeń losowych Ty lub osoba bliska z Tobą zamieszkująca znajdowaliście się w podróży na terytorium Polski, a Wasza obecność w miejscu zamieszkania jest konieczna, zorganizujemy i pokryjemy koszty transportu do miejsca zamieszkania, przy czym koszty te zostaną pokryte do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy lub biletu autobusowego z miejsca pobytu do miejsca zamieszkania,
- 3) transport do hotelu lub do Twojej osoby bliskiej – jeśli wskutek powyższych zdarzeń losowych ubezpieczone mieszkanie lub dom nie nadają się do zamieszkania, zorganizujemy i pokryjemy koszty związane z Twoim transportem i osób bliskich z Tobą zamieszkujących:

- a) do najbliższego hotelu od miejsca zamieszkania lub
- b) do osoby przez Ciebie wyznaczonej, mieszkającej na terytorium Polski,

przy czym koszty te pokryjemy do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy lub biletu autobusowego do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej, a jeśli Twoje mieszkanie lub dom nadają się ponownie do zamieszkania i organizowaliśmy transport do hotelu lub osoby bliskiej, udzielimy Ci pomocy również w przypadku transportu powrotnego,

- 4) ochrona mienia – jeżeli wskutek powyższych zdarzeń losowych zachodzi konieczność zabezpieczenia ubezpieczonych ruchomości domowych:

- a) w ubezpieczonym mieszkaniu lub domu – zapewnimy profesjonalną ochronę i pokryjemy koszt dozoru mienia,
- b) poza ubezpieczonym mieszkaniem lub domem – zapewnimy znalezienie przechowalni mebli w pobliżu miejsca Twojego zamieszkania w odległości nie większej niż 100 km i przekażemy Ci dane adresowe do tej przechowalni; dodatkowo zorganizujemy i pokryjemy koszty wynajmu pojazdu (o ładowności do 3,5 t) w celu przewiezienia mebli do przechowalni oraz przechowania mebli.

**Komentarz: w przypadku np. kradzieży z włamaniem w Twoim mieszkaniu lub domu możesz skorzystać z dwóch usług w ramach ubezpieczenia assistance.**

Możesz np. wezwać ślusarza do naprawy uszkodzonych zamków oraz poprosić o transport do miejsca zamieszkania, jeżeli przebywasz z dala od swego mieszkania lub domu.

### IV. POMOC W ZASTRZEŻENIU KART I DOKUMENTÓW

1. Zobowiązujemy się ponadto do pomocy w zastrzeżeniu, na Twoje życzenie lub osób bliskich z Tobą zamieszkujących, dokumentów, kart bankowych, telefonów komórkowych, czeków itp., jeśli utraciliście te przedmioty wskutek kradzieży z włamaniem lub rozboju.
2. Nasza pomoc polega na udostępnieniu numerów telefonów do odpowiednich jednostek, instytucji lub infolinii. Udzielimy Ci także informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych dokumentów tożsamości, utraconych wskutek kradzieży z włamaniem lub rozboju.

## V. USŁUGI INFORMACYJNE

1. Na Twoje życzenie lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej udzielimy Wam informacji o specjalistach świadczących usługi ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie.
2. Udzielimy Wam także następujących informacji o:
  - 1) podróżach, turystyce i pogodzie (klimat i temperatury w danym kraju, warunki pogodowe na drogach, obowiązkowe szczepienia, wize, atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów),
  - 2) rozrywkach i wydarzeniach kulturalnych (adresy i repertuar kin, teatrów, aktualne wystawy, adresy klubów, lokalizacja i terminy koncertów, możliwości rezerwacji biletów),
  - 3) wydarzeniach sportowych (terminy i wyniki rozgrywek sportowych, adresy placówek rekreacyjno – sportowych),
  - 4) połączeniach komunikacyjnych (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych),
  - 5) danych teled adresowych firm, urzędów, instytucji publicznych.
3. Zapewniamy Wam również dostęp do infolinii weterynaryjnej obejmującej następujące informacje:
  - 1) instrukcje dotyczące żywienia psa lub kota, w tym szczeniąt i kociąt,
  - 2) ich pielęgnacji, przygotowania do zabiegów oraz pielęgnacji po zabiegach,
  - 3) o koniecznych szczepieniach i ich kalendarzu, o najczęstszych problemach zdrowotnych,
  - 4) dane teled adresowe placówek weterynaryjnych i hoteli dla zwierząt, godziny ich urzędowania,
  - 5) o niezbędnych formalnościach i dokumentach w podróży związanych z transportem psa lub kota.Nasza pomoc obejmuje również konsultację telefoniczną z weterynarzem trwającą do 15 minut, 2 razy w okresie ubezpieczenia.

### **Komentarz: zapewniamy pomoc weterynaryjną dla Twoich zwierząt domowych.**

Na naszej infolinii możesz dowiedzieć się m. in. jak żywić swojego psa lub kota, kiedy przeprowadzać właściwe szczepienia, a także porozmawiać z wyznaczonym przez nas weterynarzem.

4. Udostępniamy Wam także infolinię prawną obejmującą następujące informacje odnośnie:
  - 1) wzorów umów (sprzedaży, zamiany, darowizny, umowy przedwstępnej i przyrzeczonej itp.), aktów prawnych,
  - 2) danych teled adresowych kancelarii prawnych, biur podatkowych oraz właściwych organów państwowych na terenie Polski,
  - 3) zasad emerytalnych oraz wymaganych dokumentów i trybu ich składania, w tym przyznawania świadczeń przedemerytalnych oraz innych objętych systemem ubezpieczeń społecznych (zasiłków, pomocy psychologa itp.),
  - 4) zasad prowadzenia działalności gospodarczej, w tym kwestii podatkowych,
  - 5) służby zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
  - 6) odpraw pieniężnych, praw i obowiązków bezrobotnych, w tym rejestracji w urzędzie pracy i zasad przyznawania oraz wysokości zasiłku, a także innych formach pomocy świadczonej na rzecz bezrobotnych, danych teled adresowych biur pośrednictwa pracy na terenie Polski, w tym oferujących pracę poza granicami Polski,
  - 7) instrukcji pisania życiorysu, listu motywacyjnego, biznes planu.Zastrzegamy jednak, że informacje wskazane powyżej nie mają charakteru porady prawnej i nie możesz z tytułu ich udzielania dochodzić roszczeń wobec Avivy.
5. Na wniosek Twój lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej zapewniamy również pomoc w organizowaniu hotelu dla roślin domowych, transportu roślin domowych do i z miejsca przechowania na terenie Polski. W ramach świadczonej usługi udostępniamy także dane teled adresowe firm zajmujących się fachową opieką nad ogrodem, udzielamy pomocy w organizowaniu firm sprzątających w przypadku zniszczenia dużych drzew np. wskutek silnego wiatru, uderzenia pioruna, a także pomocy w poszukiwaniu rzadkich gatunków roślin i kwiatów.
6. Ponadto udzielamy telefonicznej informacji dotyczącej ceny produktów o wartości powyżej 300 złotych i warunków ich zakupu, według zdefiniowanych przez Ciebie parametrów. Nasza usługa obejmuje ustalenie ceny sprzętu RTV, AGD i PC, sprzętu fotograficznego, akcesoriów dla dzieci,

wyposażenia domu, odzieży, kosmetyków, sprzętu sportowego, książek i filmów, gier i oprogramowania, sprzętu motoryzacyjnego, akcesoriów telefonicznych.

### **Komentarz: pomożemy Ci w zakupach.**

Jeśli planujesz większe zakupy, zadzwoń do Avivy i dowiedz się, gdzie najkorzystniej nabyć sprzęt RTV, AGD i PC, elementy wyposażenia domu, akcesoria telefoniczne itp.

## VI. INNE USŁUGI, NAWET TE NAJBARDZIEJ WYSZUKANE

Na życzenie Twoje lub osoby bliskiej z Tobą zamieszkującej zapewniamy organizację następujących usług, z zastrzeżeniem, że ich koszt pokrywany jest przez osobę zamawiającą:

- 1) organizacja i dostarczenie towarów konsumpcyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), w tym produktów spożywczych oraz kwiatów,
- 2) organizacja i dostarczenie pod wskazany przez Ciebie adres biletów na imprezy sportowe i kulturalne, w tym do kin, teatrów i opery,
- 3) organizacja rezerwacji związanych z Twoim wypoczynkiem w wybranym miejscu na świeżym powietrzu (np. rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
- 4) rezerwacja dla Ciebie:
  - a) taxi,
  - b) sal konferencyjnych w centrum biznesowym lub hotelu,
  - c) stolików w wybranej restauracji,
  - d) miejsca, zajęć w klubie sportowym, wizyty, przeglądu w stacji obsługi pojazdów,
- 5) organizacja dla Ciebie:
  - a) wynajęcia oraz podstawienia samochodu zastępczego,
  - b) wynajęcia oraz podstawienia limuzyny z kierowcą,
  - c) usług drobnej pomocy domowej (typu hydraulicznej, naprawa sprzętu RTV lub AGD itp.),
  - d) usług pomocy w przypadku problemów technicznych w samochodzie,
  - e) opieki dla dzieci,
- 6) a także inne – po uzgodnieniu z naszym Centrum Alarmowym.

## VII. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Wskazane poniżej limity stanowią górną granicę naszej odpowiedzialności i dotyczą oddzielnie każdego zdarzenia, w którym korzystasz z naszej pomocy.

### **Komentarz: w pewnych przypadkach pokrywamy koszty pomocy tylko do określonych limitów.**

Gdy będziemy udzielać Ci pomocy, dla określonych usług zastosujemy górny limit, do którego zrefundujemy koszty organizacji i udzielenia pomocy.

2. Odpowiedzialność Avivy ograniczona jest w przypadku usług:
  - 1) serwis w przypadku awarii sprzętu RTV, AGD i PC – maksymalnie do wysokości kwoty 400 złotych,
  - 2) interwencja specjalisty (elektryka, hydraulika, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, szklarza, dekarza, stolarza lub innego specjalisty od stolarki aluminiowej lub PCW, ślusarza) – maksymalnie do wysokości kwoty 400 złotych,
  - 3) ochrona mienia – maksymalnie do wysokości kwoty 800 złotych,
  - 4) wynajem pojazdu w celu przewiezienia mebli do przechowalni oraz koszt ich przechowania – maksymalnie do wysokości kwoty 400 złotych.

## VIII. GDY POTRZEBUJESZ POMOCY

1. W razie zaistnienia zdarzenia, w związku z którym wystąpi potrzeba udzielenia Ci pomocy w ramach ubezpieczenia assistance, zadzwoń do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28. Możesz zwrócić się do nas o udzielenie pomocy przez wszystkie dni roku, 24 godziny na dobę. Poprosimy Cię wtedy o podanie kilku informacji, co pozwoli nam ustalić właściwy zakres i rodzaj pomocy, zorganizujemy ją, a następnie dokonamy zwrotu kosztów operatorowi, której jej udzielił.

Komentarz: jeśli chcesz skorzystać z pomocy Avivy skontaktuj się z nami przed podjęciem działań. Dzwoń do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.

Gdy zorganizujesz pomoc bez naszej wiedzy, nie będziemy mogli zwrócić Ci poniesionych kosztów.

2. Jeżeli nie podasz nam wszystkich informacji, o które Cię poprosimy, możemy odmówić udzielenia Ci pomocy, jeżeli nie będziemy mogli z tego powodu ustalić jej zakresu i rodzaju.



3. Pamiętaj, że warunkiem realizacji usługi polegającej na serwisie sprzętu RTV, AGD i PC, jest powiadomienie nas o awarii w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od momentu, gdy ją stwierdzisz.

#### IX. UBEZPIECZENIE ASSISTANCE NIE OBEJMUJE

1. W ramach usługi polegającej na serwisie sprzętu RTV, AGD i PC nasza pomoc nie obejmuje przypadków związanych z:
  - 1) uszkodzeniami lub awarią sprzętu objętego gwarancją producenta,
  - 2) uszkodzeniami oprogramowania, central telefonicznych, urządzeń peryferyjnych (takich jak drukarki, faksy, skanery, myszy, klawiatury), sprzętu komputerowego przenośnego, innego sprzętu niż wskazany w definicji,
  - 3) konserwacją sprzętu,
  - 4) uszkodzeniami wynikłymi na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania (w tym stosowania napięć wyższych niż przewidziano dla danego modelu), przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,
  - 5) uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwych lub niezgodnych z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ciebie lub osobę bliską z Tobą zamieszkującą,
  - 6) uszkodzeniami mechanicznymi, chemicznymi, termicznymi lub celowym uszkodzeniem sprzętu oraz uszkodzeniami wynikającymi z jego naturalnego zużycia.
  - 7) utratą danych na nośniku danych powstałą w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.
2. Nasza pomoc w ramach usługi wskazanej powyżej nie obejmuje zwrotu kosztów materiałów i części zamiennych.
3. Aviva nie odpowiada za szkody na osobie lub mieniu, których doznasz w związku z usługami assistance.
4. W pewnych przypadkach z przyczyn niezależnych do Avivy nie będziemy mogli udzielić Ci pomocy; być może będziemy mogli to uczynić, ale z pewnym opóźnieniem. Może to być spowodowane wystąpieniem siły wyższej, np. zjawisk meteorologicznych czy też brakiem zgody odpowiednich służb lub organów np. zarządców budynków na podjęcie usługi, o którą prosisz.

#### X. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia assistance mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA E

### UBEZPIECZENIE KOSZTÓW NAJMU MIESZKANIA LUB DOMU ZASTĘPCZEGO

#### I. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. W przypadku gdy przewidziałeś to w swojej umowie ubezpieczenia i zapłaciłeś dodatkową składkę, jeżeli na skutek zniszczenia ubezpieczonego mieszkania lub domu, w wyniku zaistnienia zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych, zmuszony będziesz wynajmując mieszkanie lub dom zastępczy, zwrócimy Ci poniesione z tego tytułu udokumentowane i uzasadnione koszty.

**Komentarz: Aviva pomoże Ci w sytuacji, gdy stracisz całkowicie swoje mieszkanie lub dom, bądź gdy nie będą się one nadawać do zamieszkania na skutek np. pożaru.**

Jeśli na skutek zdarzenia losowego zmuszony będziesz zamieszkać gdzie indziej, możesz liczyć na pokrycie przez nas kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego.

2. Na zwrot kosztów możesz liczyć pod warunkiem, że:
  - 1) podejmiesz bez nieuzasadnionej zwłoki naprawę albo odbudowę zniszczonego lub uszkodzonego mieszkania lub domu, ewentualnie bez nieuzasadnionej zwłoki podejmiesz starania o zakup nowego obiektu,
  - 2) rozpoczęcie przez Ciebie najmu nastąpi w okresie nie dłuższym niż 30 dni od momentu zaistnienia zdarzenia losowego uniemożliwiającego Ci korzystanie z ubezpieczonego mieszkania lub domu.
3. Koszty pokryjemy jedynie do kwoty odpowiadającej opłatom za najem mieszkania lub domu o standardzie nie wyższym od standardu zniszczonego mieszkania lub domu. Ponadto opłaty, które zrefundujemy, nie mogą przekraczać stawek rynkowych obowiązujących w okolicy, w której znajdowały się ubezpieczone mieszkanie lub dom, albo w której pracujesz.

4. Jeśli chcesz otrzymać zwrot kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego, pamiętaj że muszą one znajdować się w tej samej miejscowości, co ubezpieczone mieszkanie lub dom albo w miejscowości, w której pracujesz.

#### II. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Górnym limitem, do którego pokryjemy wskazane powyżej koszty, jest ustalona przez Ciebie suma ubezpieczenia na jedno i wszystkie zdarzenia losowe w okresie ubezpieczenia.
2. Poniesione przez Ciebie koszty zwrócimy jedynie za okres najmu, który będzie trwał dłużej niż 3 dni oraz krócej niż 6 kolejnych miesięcy w przypadku najmu mieszkania i 18 kolejnych miesięcy w przypadku najmu domu.

#### III. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA F

### UBEZPIECZENIE RUCHOMOŚCI SPECJALNYCH

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Na Twój wniosek ubezpieczamy znajdujące się w Twoim mieszkaniu lub domu ruchomości specjalne, pod warunkiem że ubezpieczyłeś ruchomości domowe w Avivie.

**Komentarz: w Avivie możesz ubezpieczyć również najbardziej wartościowe przedmioty.**

Ruchomości specjalne, które obejmujemy ochroną ubezpieczeniową to m. in. przedmioty o wartości jednostkowej większej niż 500 zł, takie jak: biżuteria, dzieła sztuki, trofea myśliwskie, broń.

#### II. ZAKRES UBEZPIECZENIA

W ramach ubezpieczenia wypłacimy odszkodowanie za ubezpieczone ruchomości specjalne, które uległy uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie na skutek wystąpienia w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej zdarzeń losowych, objętych ubezpieczeniem wg Twojego wyboru:

- 1) od pożaru i innych zdarzeń losowych, zgodnie z Sekcją A lub
- 2) od kradzieży z włamaniem lub rozboju, zgodnie z Sekcją B.

#### III. JAK POWINNY BYĆ ZABEZPIECZONE TWOJE RUCHOMOŚCI SPECJALNE

1. Mieszkanie lub dom, w których znajdują się ubezpieczone przez Ciebie ruchomości specjalne, powinny być należycie zabezpieczone przed dostępem osób trzecich w sposób określony w Sekcji B.
2. Poza standardowymi zabezpieczeniami określonymi w niniejszych ogólnych warunkach, nasza odpowiedzialność w przypadku kradzieży z włamaniem następujących przedmiotów zachodzi, o ile:
  - 1) biżuteria o wartości jednostkowej powyżej 5.000 zł, a także niezależnie od ich wartości zbiory kolekcjonerskie, złoto, srebro i platyna w złomie lub sztabach, nieoprawione kamienie szlachetne, półszlachetne i syntetyczne oraz niestanowiące przedmiotów użytkowych, nieoprawione szlachetne substancje organiczne – przechowywane są w sejfie,

**Komentarz: określone ruchomości specjalne podlegają naszej ochronie od kradzieży z włamaniem jedynie wtedy, gdy przechowywane są w sejfie.**

Sejf to, w naszym rozumieniu, szafa stalowa lub schowek stalowy z atestowanym zamkiem antywłamaniowym, posiadające fabryczne rozwiązania, przy użyciu których pozostają one trwale wbudowane w mur lub przytwierdzone na stałe do ściany lub podłogi, zgodnie z zaleceniami producenta i instrukcją obsługi (obowiązek przymocowania nie dotyczy urządzeń o masie co najmniej 300 kg).

Wymagamy również, by klucz do sejfu przechowywany był w sposób chroniący go przed dostępem osób trzecich.

- 2) broń – przechowywana jest zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym.

3. W konkretnym przypadku możemy podjąć decyzję o odstąpieniu od wymogów dotyczących zabezpieczeń, określonych powyżej, a także określić dodatkowe warunki i wymogi dotyczące zabezpieczenia Twoich ruchomości specjalnych. O dodatkowych ustaleniach poinformujemy Cię przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Wpiszemy je do polisy – dopiero wtedy będą one wiążące dla Ciebie oraz dla Avivy.

#### IV. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Górnym limitem, do którego pokryjemy szkody w ruchomościach specjalnych, jest ustalona przez Ciebie suma ubezpieczenia na jedno i wszystkie zdarzenia losowe w okresie ubezpieczenia.



2. W przypadku szkód w poniższych ruchomościach specjalnych odpowiedzialność Avivy ograniczona jest maksymalnie do wysokości kwoty:
  - 1) dla biżuterii – 10.000 złotych,
  - 2) dla gotówki – 500 zł,
  - 3) dla wartości pieniężnych innych niż gotówka – 1.000 zł.
3. Limity, o których mowa powyżej, stanowią górną granicę naszej odpowiedzialności na jedno i wszystkie zdarzenia losowe w okresie ubezpieczenia.

#### VI. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA RUCHOMOŚCI SPECJALNYCH

Nasza ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód wskazanych w wyłączeniach odpowiedzialności dla ubezpieczenia od pożaru i innych zdarzeń losowych, zgodnie z Sekcją A oraz od kradzieży z włamaniem lub rozboju, zgodnie z Sekcją B.

#### VI. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia ruchomości specjalnych mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA G

### UBEZPIECZENIE OD DEWASTACJI

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Na Twój wniosek ubezpieczamy Twoje:
  - 1) budowlę,
  - 2) elementy stałe i ruchomości domowe znajdujące się w ubezpieczonym mieszkaniu, domu oraz budynkach gospodarczych.
2. Mienie, o którym mowa powyżej, ubezpieczamy od dewastacji, pod warunkiem że ubezpieczyłeś je w Avivie od pożaru i innych zdarzeń losowych.

#### II. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Wypłacimy odszkodowanie, jeżeli mienie, które ubezpieczyłeś, uległo uszkodzeniu lub zniszczeniu na skutek dewastacji, która miała miejsce w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

#### Komentarz: chronimy Twoje mienie od aktów wandalizmu.

Wypłacimy Ci odszkodowanie, gdy Twoje mienie zostanie zniszczone lub uszkodzone na skutek działania wandalii. Pamiętaj jednak, że nie wypłacimy Ci odszkodowania w przypadku pomalowania Twojego mienia m. in. tzw. graffiti.

2. W granicach sumy ubezpieczenia pokrywamy dodatkowo poniesione przez Ciebie i udokumentowane koszty:
  - 1) demontażu uszkodzonych elementów,
  - 2) transportu uszkodzonych elementów do miejsca naprawy i naprawionych elementów z powrotem do ubezpieczonego mieszkania lub domu,
  - 3) montażu elementów naprawionych lub nowych,
  - 4) tymczasowego zabezpieczenia ubezpieczonego mieszkania lub domu.

#### III. KIEDY NIE WYPŁACIMY ODSZKODOWANIA Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA OD DEWASTACJI

Nasza ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód:

- 1) powstałych w ruchomościach specjalnych oraz w przedmiotach do prowadzenia działalności gospodarczej,
- 2) powstałych w wyniku kradzieży mienia,
- 3) powstałych wskutek zadrapania, poplamienia, zmiany barwy lub odprysnięcia kawałków powierzchni,
- 4) w szkle, oszkleniu i witrażach o wartości artystycznej,
- 5) powstałych w wyniku porysowania lub pomalowania całości lub elementów ubezpieczonego mienia bez względu na rodzaj farby i technikę malowania.

#### IV. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia od dewastacji mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji H.

## SEKCJA H

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

#### I. ZASTOSOWANIE POSTANOWIEŃ

Postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie do ubezpieczeń:

- 1) od pożaru i innych zdarzeń losowych,

- 2) od kradzieży z włamaniem lub rozboju,
- 3) odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym,
- 4) assistance,
- 5) kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego,
- 6) ruchomości specjalnych,
- 7) od dewastacji.

#### II. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Zawierając umowę ubezpieczenia musisz wykupić ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych. Dopiero później możesz dodatkowo wybrać pozostałe rodzaje ubezpieczeń.
2. Wybrany przez Ciebie przedmiot i zakres ubezpieczenia określa każdorazowo polisa.

#### III. DODATKOWA OCHRONA DLA MIENIA, KTÓRE ZAKUPISZ W TRAKCIE TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Jeżeli w trakcie trwania umowy ubezpieczenia zakupisz nowe ruchomości domowe lub elementy stałe, nasza ochrona obejmie je automatycznie, nie wcześniej jednak niż od momentu, gdy zostaną wniesione do Twojego mieszkania lub domu, które ubezpieczasz.
2. Pamiętaj jednak, że nasza odpowiedzialność nadal będzie ograniczona do wysokości ustalonej przez Ciebie sumy ubezpieczenia. W przypadku gdy uznasz, że suma ubezpieczenia jest za niska, konieczne jest do ubezpieczenia nowo zakupionego mienia.

#### Komentarz: do ubezpieczenia to podwyższenie sumy ubezpieczenia dla danego mienia.

Jeżeli zakupisz dużo nowych przedmiotów albo ich wartość jest znaczna – do ubezpiecz swoje mienie. Możesz to zrobić kontaktując się z Avivą.

#### IV. ZAKRES TERYTORIALNY UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczenia:
  - 1) od pożaru i innych zdarzeń losowych,
  - 2) od kradzieży z włamaniem lub rozboju,
  - 3) kosztów najmu mieszkania lub domu zastępczego,
  - 4) ruchomości specjalnych,
  - 5) od dewastacji,obejmują szkody, które wystąpiły w lokalizacji wskazanej przez Ciebie jako miejsce ubezpieczenia we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym oraz assistance obejmują miejsce ubezpieczenia określone we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a w niektórych przypadkach terytorium Polski. O szczegółach przeczytasz w Sekcji C w punkcie I oraz w Sekcji D w punktach II - VI.

#### V. SUMA UBEZPIECZENIA

1. Suma ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia ustalana jest przez Ciebie podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia w zakresie przedstawionych przez nas propozycji. Propozycje sum ubezpieczenia składamy w oparciu o przekazane przez Ciebie informacje.
2. Sumę ubezpieczenia ustalasz niezależnie od całkowitej wartości mienia, które ma zostać objęte ochroną ubezpieczeniową.

#### Komentarz: ustal sumę ubezpieczenia wg swoich potrzeb biorąc pod uwagę naszą propozycję.

Jej ustalenie możesz oprzeć na szacowanej maksymalnej wysokości szkody, jaka może powstać wskutek zajścia zdarzenia losowego.

Suma ubezpieczenia dla mieszkania lub domu ustalana jest na podstawie ich wartości rynkowej.

Suma ubezpieczenia dla budynków gospodarczych i budowli ustalana jest w oparciu o wysokość kosztów pozwalających na ich odbudowę w tej samej lokalizacji, z zachowaniem m. in. dotychczasowych wymiarów, technologii, konstrukcji.

Suma ubezpieczenia dla elementów stałych, ruchomości domowych odpowiada kosztom nabycia lub wytworzenia nowych przedmiotów tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, powiększonych o koszt zwykłego ich transportu i montażu.

3. Suma ubezpieczenia ustalana jest jako wartość nowa odtworzeniowa danego przedmiotu ubezpieczenia.
4. W przypadku istotnych zmian poziomu kosztów lub cen w okresie ubezpieczenia (np. wskutek inflacji) dokonaj zmiany sumy ubezpieczenia.
5. Suma ubezpieczenia wskazana przez Ciebie stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności za szkody w mieniu, dla którego została ustalona, na jedno i wszystkie zdarzenia losowe w okresie ubezpieczenia.

6. Każda suma ubezpieczenia jest przez nas pomniejszana o wartość wypłaconego odszkodowania.

**Komentarz: doubezpieczenie to podwyższenie sumy ubezpieczenia dla danego mienia.**

Jeżeli w trakcie trwania umowy ubezpieczenia uznasz, że suma ubezpieczenia jest za niska, na skutek np. jej pomniejszenia o wypłacone odszkodowanie – doubezpiecz swoje mienie. Możesz to zrobić kontaktując się z Avivą.

## VI. SUMA GWARANCYJNA

1. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym suma gwarancyjna wybierana jest przez Ciebie spośród wariantów, które Ci przedstawimy w momencie sporządzania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Suma gwarancyjna to maksymalna kwota, którą wypłacimy z tytułu jednego i wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia powodujących odpowiedzialność Twoją lub osób bliskich z Tobą zamieszkujących.
3. Suma gwarancyjna jest przez nas pomniejszana o wartość wypłaconego odszkodowania.

**Komentarz: sumę gwarancyjną można również podwyższyć.**

Pomniejszoną o wypłacone odszkodowanie sumę gwarancyjną możesz przywrócić do pierwotnej wysokości. Możesz to zrobić kontaktując się z Avivą.

## VII. WYŁĄCZENIA GENERALNE

1. Ochroną ubezpieczeniową nie obejmujemy:
  - 1) przedmiotów o charakterze unikatowym, rękopisów, z wyjątkiem ruchomości specjalnych, które podlegają ubezpieczeniu na podstawie niniejszych ogólnych warunków,
  - 2) dokumentów, akt, planów i rysunków technicznych oraz danych komputerowych,
  - 3) pojazdów samochodowych, motocykli, motorowerów, statków powietrznych (w tym lotni i motolotni) oraz innych pojazdów z własnym napędem, jednostek pływających, a także ich wyposażenia, części zamiennych i zapasowych, paliw napędowych, z wyjątkiem wyposażenia oraz tych części zamiennych i zapasowych, które zostały wskazane w definicji ruchomości domowych,
  - 4) przedmiotów zgromadzonych w ilościach wskazujących na ich handlowe przeznaczenie, a także przedmiotów przyjętych w celu naprawy, wykonania usługi, przetworzenia oraz każdego innego mienia niestanowiącego Twojej własności,
  - 5) przedmiotów wprowadzonych na polski obszar celny bądź posiadanych przez Ciebie nielegalnie,
  - 6) ruchomości domowych znajdujących się na balkonach, tarasach lub loggiach,
  - 7) kart kredytowych i debetowych, czeków, weksli,
  - 8) przechowywanych w pomieszczeniach przynależnych lub budynkach gospodarczych ruchomości specjalnych oraz sprzętu elektronicznego, futer, odzieży skórzanej,
  - 9) materiałów i surowców służących do wykonania elementów stałych, które niezgodnie ze swym przeznaczeniem lub zaleceniami producenta znajdowały się na wolnym powietrzu,
  - 10) tymczasowych obiektów budowlanych, namiotów, szklarni, tuneli foliowych,
  - 11) obiektów wchodzących w skład gospodarstwa rolnego, a także stodoł, obór, kurników, chlewów,
  - 12) roślin i zwierząt przeznaczonych do hodowli lub handlu oraz kosztów związanych z leczeniem roślin i zwierząt.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe bezpośrednio lub pośrednio w wyniku:
  - 1) działania promieniowania jonizującego lub skażenia radioaktywnego,
  - 2) działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, niepokoju społecznego, aktów terrorystycznych,
  - 3) konfiskaty, zawłaszczenia, nacjonalizacji, rekwizycji, zniszczenia, które nastąpiło na mocy aktu prawnego,
  - 4) skażenia albo zniszczenia środowiska naturalnego lub ubezpieczonego mienia odpadami przemysłowymi a także działania na środowisko czynników termicznych, chemicznych i biologicznych.
3. Dodatkowo nie ponosimy odpowiedzialności za szkody:
  - 1) powstałe poza granicami Polski,
  - 2) wyrządzone przez Ciebie, osoby bliskie lub osoby, za które ponosisz odpowiedzialność, będące w stanie po spożyciu alkoholu, pod wpływem narkotyków lub innych środków powodujących zaburzenia świadomości, o ile miało to wpływ na powstanie szkody; jeżeli prze-

bywanie w stanie po spożyciu alkoholu, pod wpływem narkotyków lub innych środków powodujących zaburzenia świadomości miało wpływ na rozmiar szkody, możemy odpowiednio zmniejszyć wysokość odszkodowania,

- 3) wyrządzone umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa przez Ciebie lub osoby bliskie, z zastrzeżeniem że możemy wypłacić odszkodowanie za szkodę wyrządzoną na skutek rażącego niedbalstwa, o ile zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- 4) polegające na utracie wartości handlowej,
- 5) powstałe w mieszkaniu lub domu niezamieszkanym na stałe oraz w budynkach gospodarczych i budowlach znajdujących się na terenie posesji, na której znajduje się mieszkanie lub dom niezamieszkanym na stałe, a także w związku z posiadaniem i używaniem takich niezamieszkanymi obiektów,
- 6) powstałe w mieszkaniu lub domu znajdującym się w trakcie budowy bądź rozbiórki oraz budynków gospodarczych i budowli znajdujących się na terenie posesji, na której znajduje się mieszkanie lub dom w trakcie budowy lub rozbiórki, a także w związku z posiadaniem i używaniem takich obiektów,
- 7) powstałe w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej albo w związku z wykonywaniem zawodu przez Ciebie lub osoby bliskie z Tobą zamieszkujące.

## VIII. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia możemy zawrzeć na Twój wniosek złożony:
  - 1) podczas rozmowy telefonicznej,
  - 2) na naszej stronie internetowej.
2. W czasie rozmowy telefonicznej lub podczas składania wniosku na naszej stronie internetowej poprosimy Cię o podanie informacji niezbędnych do prawidłowego zawarcia umowy ubezpieczenia.

**Komentarz: prosimy o podanie informacji potrzebnych nam do ustalenia wysokości Twojej składki i sum ubezpieczenia.**

Podczas rozmowy telefonicznej lub wypełniania wniosku na naszej stronie internetowej poinformujemy Cię, jakie informacje są niezbędne do ustalenia wysokości składki i sum ubezpieczenia.

3. Przed zawarciem umowy dostarczymy Tobie ogólne warunki ubezpieczenia.
4. Jeżeli nie umówimy się inaczej, umowę ubezpieczenia zawieramy na okres 12 miesięcy.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzimy polisą, którą możemy przesłać do Ciebie również w wersji elektronicznej.
6. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta pomiędzy Tobą i Avivą po dostarczeniu Tobie warunków ubezpieczenia pocztą (w tym pocztą elektroniczną), w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu zapłaty składki lub jej pierwszej raty.

**Komentarz: pamiętaj, że aby korzystać z ochrony ubezpieczeniowej, musisz opłacić składkę.**

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

7. W umowie ubezpieczenia zawieranej na cudzy rachunek zobowiązany jesteś przekazać osobie zainteresowanej warunkom umowy ubezpieczenia, w szczególności niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego, przed przystąpieniem tej osoby do umowy ubezpieczenia, na piśmie lub jeżeli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, rozumianym jako materiał lub urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci.
8. Jeżeli w okresie obowiązywania Twojej polisy wystąpi potrzeba wprowadzenia zmian do umowy ubezpieczenia lub zdecydujesz się kupić dodatkowe ubezpieczenia, zadzwoń do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28, a wtedy możemy dokonać ponownego wyliczenia składki, ustalić sposób jej opłaty i formę przesłania polisy.

**Komentarz: pamiętaj, że możesz więcej.**

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

## IX. 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 Cię 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.

## X. OKRES, W KTÓRYM CHRONIMY CIEBIE I TWOJE MIESZKANIE LUB DOM

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Z zastrzeżeniem poniższego punktu 3, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie jako początek okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.

**Komentarz: pamiętaj, że musisz opłacić składkę lub jej pierwszą ratę, a nasza ochrona ubezpieczeniowa rozpocznie się dnia następnego.** W czasie składania wniosku poprosimy Cię o podanie początkowej daty okresu ubezpieczenia. Okres ten będzie wpisany w polisie. Pamiętaj jednak, że ochrona rozpocznie się dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.

3. Ochrona ubezpieczeniowa dla szkód spowodowanych przez powódź rozpoczyna się po upływie kolejnych 31 dni od daty zawarcia umowy ubezpieczenia. Warunek wskazany w zdaniu poprzednim nie będzie miał zastosowania dla drugiej i kolejnych umów ubezpieczenia zawartych w Avivie dla tego samego mieszkania lub domu, o ile przerwa pomiędzy

tymi umowami ubezpieczenia tj. czas pomiędzy wygaśnięciem dotychczasowej a zawarciem następnej umowy ubezpieczenia, nie przekroczy 30 dni.

4. Na Twoje żądanie zgłoszone we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, umowa ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu na okres kolejnych 12 miesięcy, z zastrzeżeniem że w okresie 14 dni przed dniem zakończenia pierwszych 12 miesięcy okresu ubezpieczenia zarówno Ty jak i Aviva może zgłosić rezygnację z ww. przedłużenia – w takim przypadku umowa ubezpieczenia wygaśnie z dniem zakończenia pierwszego 12 miesięcznego okresu ubezpieczenia.

**Komentarz: okres ubezpieczenia może być automatycznie przedłużony na kolejne 12 miesięcy.**

Jeśli jesteś zainteresowany automatyczną kontynuacją polisy, zaznacz to we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

5. Jeżeli nie opłacisz drugiej lub kolejnych rat składki w terminie określonym w polisie, wówczas telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź listownie poprosimy Cię o zapłatę raty składki w terminie 7 dni od otrzymania od nas powiadomienia wraz z informacją o zagrożeniu ustania odpowiedzialności, jeżeli tego nie zrobisz. Jeśli nie wpłacisz raty składki, nasza odpowiedzialność ustanie z upływem 7. dnia, licząc od daty otrzymania przez Ciebie powiadomienia.
6. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
  - 1) rozwiązania umowy ubezpieczenia,
  - 2) wypłaty odszkodowania w wysokości równej sumie ubezpieczenia lub gwarancyjnej, w zakresie ubezpieczenia, dla którego suma ta została ustalona,
  - 3) upływu 7. dnia licząc od daty otrzymania przez Ciebie powiadomienia, o którym mowa w punkcie 5.

## XI. 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.
2. Składkę opłaca osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia.
3. Składkę można opłacić jednorazowo albo w 2 bądź 4 ratach, płatnych odpowiednio co 6 albo 3 miesiące.

**Komentarz: sprawdź wysokość składki ubezpieczeniowej w internecie lub przez telefon.**

Informacje o wysokości składki możesz uzyskać:

- obliczając ją samodzielnie na naszej stronie internetowej,
  - podczas rozmowy telefonicznej z naszym konsultantem, dzwoniąc pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.
- Przedstawiona Ci składka jest aktualna przez okres 2 miesięcy od daty sporządzenia kalkulacji.

4. Terminy płatności drugiej lub kolejnych rat składki podane są w polisie.
5. 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.
6. W razie nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z upływem 15. dnia od daty ustania naszej odpowiedzialności. Przypominamy, że nasza odpowiedzialność ustanie z upływem 7. dnia, licząc od dnia otrzymania przez Ciebie informacji o zaległej składce i zagrożeniu ustania odpowiedzialności.

**Komentarz: pamiętaj o terminowym opłaceniu rat składki.**

Terminy płatności są określone w Twojej polisie.

7. Składkę pobieramy jedynie za okres, w którym udzielamy ochrony ubezpieczeniowej. W razie wygaśnięcia umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zwracamy składkę za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej.
8. Składka za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej naliczana jest proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień tego okresu.
9. Gdy uznasz, że zaszły okoliczności, w związku z którymi istotnie zmniejszyło się prawdopodobieństwo powstania szkody, dzwoniąc do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28 możesz poprosić o dokonanie ponownej kalkulacji składki i jej obniżenie. Jeżeli nie wyrazimy na to zgody, w terminie 14 dni możemy wypowiedzieć umowę ubezpieczenia za skutkiem natychmiastowym.

## XII. ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Jeżeli jesteś konsumentem, to możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania Ciebie o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy, przy czym termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Pamiętaj o zachowaniu formy pisemnej. Wówczas będziemy mogli dokonać zwrotu składki za niewykorzystany przez Ciebie okres ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ciebie od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

Jeżeli w trakcie trwania umowy ubezpieczenia istotnie zwiększy się prawdopodobieństwo zajścia szkody, wówczas możemy ponownie dokonać kalkulacji składki za Twoje ubezpieczenie i poprosić o zapłatę dodatkowej kwoty. Jeśli nie wyrazisz na to zgody, w terminie 14 dni możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

2. Możemy wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, z ważnych powodów, tj. jeżeli zgłaszając roszczenie z jej tytułu świadomie wprowadziłeś nas w błąd lub zataiłeś istotne informacje, a fakt ten miał istotny wpływ na ustalenie wysokości szkody lub okoliczności jej powstania.
3. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą:
  - 1) odstąpienia,
  - 2) wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym,
  - 3) z upływem okresu, na jaki została zawarta,
  - 4) z upływem okresu, o którym mowa w punkcie XI podpunkt 6,
  - 5) zbycia ubezpieczonego mieszkania lub domu.

## XIII. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

1. W razie potrzeby wprowadzenia zmian w umowie ubezpieczenia zadzwoń do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.

**Komentarz: zachęcamy do sprawdzenia naszej oferty.**

W przypadku zakupu nowego mieszkania lub domu dokonaj kalkulacji składki. Sprawdź naszą ofertę na stronie internetowej lub telefonicznie.

2. Informuj nas o zmianie danych podanych podczas zawierania umowy ubezpieczenia.

## XIV. OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SZKODY

1. Jeżeli okoliczności szkody tego wymagają, niezwłocznie zawiadom odpowiednie służby, w tym policję, zwłaszcza gdy szkoda powstała w wyniku przestępstwa. Zawiadomienie policji powinno zawierać wykaz utraconego, zniszczonego lub uszkodzonego mienia.

**Komentarz: zapamiętaj numery alarmowe.**

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



- Zgłoś do nas szkodę lub poinformuj nas o roszczeniu osoby trzeciej niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia powzięcia o nich wiadomości. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o zajściu zdarzenia losowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy. Zgłoszenia można dokonać dzwoniąc do nas pod numer 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.

**Komentarz: przekaz nam dane potrzebne do likwidacji szkody.**

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

- Użyj dostępnych Ci środków w celu ratowania mienia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
- Jeżeli w związku ze szkodą doszło do utraty papierów wartościowych bądź innych dokumentów związanych z rozporządzaniem pieniędzmi, niezwłocznie zastrzeż je oraz podejmij działania zmierzające do ich unieważnienia.
- Niezwłocznie zawiadom zarządcę budynku (jeżeli taki istnieje) o fakcie wystąpienia w Twoim mieszkaniu lub domu szkody spowodowanej przez zalanie lub pęknięcie mrozowe rur.
- W przypadku zdarzenia dotyczącego Twojej odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, postaraj się ustalić świadków zdarzenia i spisz okoliczności jego powstania.
- Z zastrzeżeniem uzasadnionych działań podjętych w celu zabezpieczenia mienia lub zapobieżenia powiększaniu się rozmiarów szkody, zachowaj stan faktyczny w Twoim mieszkaniu lub domu do czasu przybycia na miejsce szkody naszego przedstawiciela lub otrzymania naszej zgody na przystąpienie do usuwania skutków szkody. Jeżeli jednak po 3 dniach roboczych od dnia powiadomienia nas o szkodzie nie skontaktujemy się z Tobą, możesz uprzątnąć miejsce zdarzenia.
- Jeżeli mienie, które ubezpieczyłeś w Avivie, jest również ubezpieczone u innego ubezpieczyciela, przekaz nam taką informację.
- W czasie prowadzonego postępowania mającego na celu ustalenie:
  - okoliczności zdarzenia,
  - naszej odpowiedzialności,
  - wysokości szkody,
  - wysokości odszkodowania,poinformujemy Cię, jakie dokumenty lub informacje powinieneś dostarczyć.
- Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosujesz dostępnych Ci środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, nie będziemy zobowiązani do wypłaty odszkodowania za szkody powstałe z tego tytułu.
- Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dokonasz zgłoszenia szkody lub nie poinformujesz nas o roszczeniu osoby trzeciej w wyznaczonym terminie, odpowiednio zmniejszymy odszkodowanie, jeżeli przyczyniło się to do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia losowego.
- W razie gdy nie dopełnisz pozostałych obowiązków wymienionych powyżej, możemy odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, jeżeli niedopełnienie to miało istotny wpływ na zwiększenie rozmiarów szkody, ustalenie okoliczności jej powstania bądź też na ustalenie wysokości odszkodowania.

## XV. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY

- Zakres i rozmiar szkody w Twoim mieniu ustalamy na podstawie przeprowadzonych przez nas oględzin lub otrzymanych od Ciebie informacji.
- Nasi przedstawiciele są upoważnieni:
  - do wejścia na teren, na którym znajduje się ubezpieczone mienie oraz inspekcji miejsca powstania szkody, a także do zabezpieczenia lub zatrzymania uszkodzonego mienia (nie dotyczy odpowiedzialności cywilnej za szkody rzeczowe),
  - do rozporządzania i wydawania zaleceń co do dalszego postępowania w stosunku do odzysków z mienia dotkniętego szkodą, które z uwagi na rodzaj lub rozmiar uszkodzeń nadają się do dalszego użytku lub sprzedaży (nie dotyczy odpowiedzialności cywilnej za szkody rzeczowe), z zastrzeżeniem że w żadnym wypadku nie możesz, według swojej woli, pozostawić uszkodzonego mienia Avivie bez naszej zgody.
- Z zastrzeżeniem poniższych punktów, wysokość szkody ustalamy na podstawie wartości nowej odtworzeniowej przedmiotu, który uległ uszkodzeniu, zniszczeniu bądź który utracił.
- Jeśli wysokość szkody ustalana będzie jako koszt naprawy, odszkodowanie nie przekroczy wartości przedmiotu ubezpieczenia.
- Koszt naprawy powinieneś udokumentować rachunkiem zawierającym wyszczególnienie prac koniecznych do usunięcia uszkodzeń przyję-

tych w protokole szkody. Rachunek ten powinieneś nam dostarczyć nie później niż 3 miesiące od dnia powstania szkody. Przedłożony przez Ciebie rachunek zweryfikujemy co do zakresu naprawy oraz cen rynkowych stosowanych w regionie, na którym powstała szkoda.

- Jeśli zdecydowałeś się na kosztorysowe rozliczenie szkody, kalkulacja kosztów naprawy będzie przez nas wyliczona zgodnie z zasadami stosowanymi w budownictwie tj. „Środowiskowymi metodami kosztorysowania robót budowlanych” opracowanymi przez Stowarzyszenie Kosztorysantów Budowlanych i Zrzeszenie Biur Kosztorysowania Budowlanego.

**Komentarz: masz do wyboru dwa sposoby ustalenia rozmiarów szkody.**

Możesz dokonać napraw we własnym zakresie i przedstawić nam rachunek poniesionych kosztów. Możesz również poprosić o przygotowanie przez nas kosztorysu uwzględniającego wartość materiałów i robocizny koniecznych do przywrócenia stanu sprzed szkody. Ustal z nami każdorazowo sposób wyliczenia odszkodowania.

- Zostaniesz przez nas poproszony o dostarczenie wykazu utraconych bądź zniszczonych przedmiotów ubezpieczenia oraz innych dokumentów uzasadniających wysokość poniesionych strat (w tym dokumentów zakupu, kart gwarancyjnych, dokumentacji zdjęciowej). Jeśli nie posiadasz dokumentów potwierdzających wartość mienia, do wyliczenia szkody przyjmujemy najniższą wartość zakupu przedmiotu o takich samych lub najbardziej zbliżonych parametrach.
- W razie szkody dotyczącej Twojego mieszkania lub domu, wysokość szkody ustalimy w następujący sposób:
  - w przypadku szkody polegającej na:
    - naruszeniu elementów konstrukcyjnych domu albo budynku, w którym znajduje się ubezpieczone mieszkanie, w stopniu trwale uniemożliwiającym dalsze jego zamieszkiwanie z powodu zagrożenia dla życia lub zdrowia lokatorów lub
    - całkowitem zniszczeniu ubezpieczonego domu lub mieszkania, jako wysokość szkody przyjmujemy sumę ubezpieczenia przyjętą w polisie dla tego domu lub mieszkania,
  - w przypadku szkody polegającej na naruszeniu elementów konstrukcyjnych domu albo budynku, w którym znajduje się ubezpieczone mieszkanie w stopniu, który umożliwia dalsze jego zamieszkiwanie bez zagrożenia dla życia lub zdrowia lokatorów, wysokość szkody ustala się według kosztów naprawy.
- Jeśli szkoda będzie dotyczyć części wspólnych budynku, w którym znajduje się Twoje mieszkanie, wysokość szkody ustalimy jako procent całkowitej wartości szkody, odpowiadający procentowi, w jakim jesteś właścicielem części wspólnych.
- W przypadku braku możliwości odtworzenia, naprawienia lub wyremontowania zniszczonego, utraconego lub uszkodzonego mienia ze względu na fakt niedostępności na rynku mienia o identycznych lub możliwie zbliżonych parametrach technicznych, wysokość szkody ustalimy według wartości rzeczywistej.
- Przy wyliczeniu odszkodowania według wartości rzeczywistej wysokość szkody ustalimy poprzez zmniejszenie wartości nowej odtworzeniowej przedmiotu dotkniętego szkodą o faktyczny stopień jego zużycia. Zmniejszenie z tytułu faktycznego stopnia zużycia przedmiotu dotkniętego szkodą nie będzie jednak przekraczać 70% jego wartości nowej odtworzeniowej.
- Dla gotówki wysokość szkody ustalamy jako wartość nominalną z dnia powstania szkody (wartość nominalną zagranicznych znaków pieniężnych przeliczamy na złote polskie według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu powstania szkody). Dla papierów wartościowych wysokość szkody ustalamy według ich wartości nominalnej, przy czym dla papierów wartościowych będących przedmiotem obrotu giełdowego, według ich ceny giełdowej z dnia powstania szkody, pomniejszonej o prowizję maklerską.
- Przy ustalaniu odszkodowania uwzględniamy wartość odzysków, które możesz wykorzystać do dalszego użytku lub sprzedaży.
- W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przedmiotu (przedmiotów) wchodzących w skład pary lub zestawu, nasza odpowiedzialność jest ograniczona wyłącznie do tych elementów (części) pary lub zestawu, które zostały utracone, zniszczone lub uszkodzone.
- Nie ponosimy odpowiedzialności za brak części zamiennych i materiałów niezbędnych do przywrócenia mienia do stanu sprzed szkody. Wysokość szkody w przypadku, gdy nie ma możliwości dokonania naprawy uszkodzonego przedmiotu, ustalimy procentowo w stosunku do stopnia uszkodzenia, tj. wartość mienia pomniejszona zostaje o pozostałość po szkodzie.
- Wysokość szkody ustalamy według cen z dnia ustalenia odszkodowania.
- Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnimy:
  - w odniesieniu do ruchomości specjalnych – wartości pamiątkowej, sentymentalnej lub amatorskiej oraz Twoich osobistych upodobań,



- 2) w odniesieniu do pozostałego mienia – wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej, artystycznej, pamiątkowej lub sentymentalnej, amatorskiej oraz Twoich osobistych lub poszkodowanego upodobań,
- 3) kosztów innowacji, ulepszeń i modernizacji,
- 4) podatku od towarów i usług VAT, jeżeli go odliczasz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

#### XVI. UDZIAŁ WŁASNY

1. Przy ustalaniu odszkodowania uwzględniamy wskazaną w Twojej polisie kwotę, którą nazywamy udziałem własnym w szkodzie.
2. Nie zastosujemy udziału własnego w szkodach spowodowanych przez pożar, uderzenie pioruna, wybuch lub upadek statku powietrznego, a także gdy wyliczamy odszkodowanie dla poszkodowanego z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym.

##### **Komentarz: jak udział własny wpływa na Twoje odszkodowanie?**

Jeżeli koszt ponownego pomalowania ścian w Twoim mieszkaniu wynosi 3.000 zł, a udział własny 500 zł, wówczas wypłacimy Ci odszkodowanie w wysokości: 3.000 zł – 500 zł = 2.500 zł.

3. Możesz wykupić udział własny w szkodzie z wyjątkiem szkód spowodowanych przez deszcz nawalny lub powódź. W takim przypadku poinformuj nas o tym przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Po opłaceniu dodatkowej składki wypłacane odszkodowanie, z wyjątkiem szkód spowodowanych przez deszcz nawalny lub powódź, nie będzie pomniejszone o udział własny.
4. Informacja o zniesieniu udziału własnego w szkodzie z wyjątkiem szkód spowodowanych przez deszcz nawalny lub powódź zostanie zamieszczona w polisie.

#### XVII. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W UBEZPIECZENIU MIENIA

1. Odszkodowanie ustalimy jako kwotę odpowiadającą wysokości szkody z uwzględnieniem następujących zasad:
  - 1) do ustalonej wysokości szkody doliczymy poniesione przez Ciebie uzasadnione i udokumentowane koszty dodatkowe, o których mowa w niniejszych ogólnych warunkach,
  - 2) od ustalonej wysokości szkody odejmujemy wartość tej części mienia dotkniętego szkodą, które z uwagi na rodzaj lub rozmiar uszkodzeń nadaje się jeszcze do dalszego użytku, sprzedaży lub przeróbki.
2. Maksymalna wysokość wypłacanego odszkodowania nie może przekroczyć faktycznej wysokości szkody.

##### **Komentarz: wypłacimy kwotę odpowiadającą wysokości poniesionej szkody.**

Jeżeli sumę ubezpieczenia wskazałeś powyżej faktycznej wartości ubezpieczonego mienia, górną granicą wypłacanego odszkodowania będzie i tak wysokość szkody.

3. Jeżeli zabezpieczenia przeciwpożarowe lub przeciwwłamaniowe, za które udzieliliśmy Ci zniżki w składce, nie zadziałają bądź stwierdzimy ich brak w momencie wystąpienia zdarzenia losowego, to będziemy mogli dokonać obniżenia odszkodowania o procent udzielonej zniżki w składce. Uczynimy to jedynie w sytuacji, gdy za niezadziałanie lub brak tych zabezpieczeń Ty lub osoba bliska z Tobą zamieszkująca będziecie ponosić odpowiedzialność, a fakt ten będzie miał wpływ na powstanie lub zwiększenie rozmiaru szkody.

#### XVIII. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W UBEZPIECZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

1. Odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wypłacimy na podstawie uznania roszczenia osoby poszkodowanej, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądowego.
2. Jeżeli osobie poszkodowanej przysługuje zarówno świadczenie jednorazowe, jak i renty, wypłacimy je do wysokości sumy gwarancyjnej, w następującej kolejności:
  - 1) świadczenie jednorazowe,
  - 2) renta czasowa,
  - 3) renta dożywotnia.

#### XIX. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. Odszkodowanie wypłacimy Tobie lub osobie poszkodowanej w terminie 30 dni od daty zawiadomienia o wystąpieniu szkody.

##### **Komentarz: podejmiemy wszystkie możliwe działania, by maksymalnie skrócić czas oczekiwania na wypłatę odszkodowania.**

2. Jeżeli w terminie 30 dni od dnia zawiadomienia o szkodzie nie będzie możliwe wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości odszkodowania, należne odszkodowanie wypłacimy w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym ustaliliśmy te okoliczności. Jednak bezsporną część odszkodowania wypłacimy w terminie 30 dni.
3. W wypadku gdy nie dokonamy wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni licząc od dnia zawiadomienia o szkodzie, poinformujemy Cię lub poszkodowaną osobę trzecią o przyczynach oraz – jeżeli będzie taka konieczność – wskażemy jakie informacje i dokumenty powinny zostać przez Ciebie dostarczone.
4. Jeżeli w wyniku przeprowadzonego przez nas postępowania ustalimy, że odszkodowanie nie może zostać wypłacone bądź może zostać wypłacone tylko w części, wówczas otrzymasz od nas pisemną decyzję wraz z uzasadnieniem naszego stanowiska.
5. Jeżeli jesteś współwłaścicielem mieszkania lub domu albo jedną z osób, którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, odszkodowanie możemy wypłacić w całości do Twoich rąk za uprzednią pisemną zgodą wszystkich współwłaścicieli lub osób, którym przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego.
6. Odszkodowanie z tytułu szkody w przedmiotach wypożyczonych przez operatora sieci telefonicznej, internetowej, telewizji kablowej lub satelitarnej, organizację sportową, klub, wypożyczalnię lub zakład pracy znajdujące się czasowo w Twoim posiadaniu, wypłacimy pod warunkiem, że udokumentujesz fakt ich użyczenia lub wypożyczenia.
7. Odszkodowanie wypłacamy przelewem na rachunek bankowy uprawnionego do otrzymania danego świadczenia lub w inny sposób uzgodniony z Avivą.

#### XX. JEŻELI ODZYSKASZ MIENIE, ZA KTÓREGO UTRATĘ OTRZYMAŁEŚ ODSZKODOWANIE

1. Jeżeli zostało odnalezione lub odzyskałeś utracone w wyniku szkody ubezpieczone mienie lub jego pozostałości, zobowiązany jesteś do niezwłocznego, pisemnego zgłoszenia nam tego faktu.
2. Jeżeli powyższa sytuacja nastąpiła po wypłacie przez nas odszkodowania, możesz zatrzymać wypłacone odszkodowanie pod warunkiem, że poinformujesz nas o tym na piśmie, najpóźniej w ciągu 14 dni od odzyskania mienia i przeniesienia własności do tego mienia na Avivę.
3. Jeżeli termin wskazany powyżej upłynął, możemy odmówić przyjęcia odzyskanego mienia i zażądać od Ciebie zwrotu wypłaconego odszkodowania lub jego części. Uwzględnimy wtedy pomniejszenie wartości odzyskanych lub odnalezionych przedmiotów na skutek ich uszkodzenia. W takiej sytuacji będziesz zobowiązany przyjąć takie mienie zwracając nam wypłacone odszkodowanie.

#### XXI. 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](http://www.avivadirect.pl),
  - 3) pocztą na adres: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, skr. pocztowa 11, 00-800 Warszawa 66.
2. Oświadczenia woli oraz inne oświadczenia i powiadomienia przewidziane w niniejszych ogólnych warunkach i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej. Powyższe nie dotyczy zgłoszeń szkody lub przekazywania informacji o roszczeniach osoby trzeciej, o których mowa w XIV punkt 2, jak również formy przekazywania wezwania do zapłaty raty składki oraz składania reklamacji

##### **Komentarz: jest kilka sposobów żeby się z nami skontaktować.**

Informacje związane z Twoim ubezpieczeniem możesz przekazać nam telefonicznie, pocztą, faksem lub na adres e-mail: [directaviva.bok@aviva.pl](mailto:directaviva.bok@aviva.pl). Dla Twojego bezpieczeństwa rejestrujemy wszystkie rozmowy.

2. Niezależnie od powyższych postanowień tryb postępowania reklamacyjnego jest uregulowany w Sekcji H XXIII Reklamacje
3. 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.

#### XXII. ZWROT WYPŁACONEGO ODSZKODOWANIA OD SPRAWCY SZKODY

Po wypłacie odszkodowania Twoje roszczenia przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, przechodzą na nas do wysokości wpłaconego odszkodowania. Nie przechodzą na nas Twoje roszczenia przeciwko osobom, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosisz odpowiedzialność.

**Komentarz: możemy wystąpić do sprawcy szkody o zwrot odszkodowania.**

Mamy prawo wystąpić o zwrot odszkodowania do schwytanego sprawcy kradzieży lub wandalizmu bądź innego sprawcy szkody lub jego ubezpieczyciela w zakresie OC.

### XXIII. REKLAMACJE

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji 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 801 888 444 lub +48 22 557 44 44 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 (Dz. U. z 2011 roku Nr 199, poz. 1175)). 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 rozdziale XXIII Sekcji H 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 H rozdział XXIII 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. 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. 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 H rozdział XXIII punkt 7-9 regulują właściwe przepisy.

### XXIV. PRAWO WŁAŚCIWE I SĄD WŁAŚCIWY

1. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
2. Powództwo o roszczenie z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Twojej, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

### XXIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze ogólne warunki mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa.
2. Prawem właściwym dla zawartej przez Ciebie umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
3. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały przyjęte uchwałą Zarządu Avivy z dnia 16 grudnia 2015 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych począwszy od dnia 1 stycznia 2016 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](http://www.aviva.pl)