

# Ubezpieczenie komunikacyjne

## Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym



Przedsiębiorstwo: AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, Polska  
Zezwolenie: BS/2336/91, FI/1169/AU/JJ/98  
Produkt: Pakiet Ubezpieczeń Komunikacyjnych Teraz na godziny i dni

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje umowne podane są w Ogólnych warunkach ubezpieczeń komunikacyjnych Teraz na godziny i dni 2/2019 oraz we wniosku lub polisie.

### Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie indywidualne (dział II grupy 3, 18) z Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

#### Autocasco

- ✓ Samochód osobowy, użytkowany prywatnie, zarejestrowany i dopuszczony do ruchu na terenie Polski, w wieku do 15 lat (dodatkowo zamontowane na stałe w pojeździe wyposażenie dodatkowe do wartości 3.000 złotych) od uszkodzenia w wyniku: kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu, wandalizmu, pożaru, wybuchu, huraganu, opadu atmosferycznego, gradu, uderzenia pioruna, powodzi, zapadania lub osuwania się ziemi, lawiny, trąby powietrznej, upadku meteorytu, zalania, zatopienia z wyjątkiem sytuacji zassania wody przez silnik, ochrona obejmuje także sytuację utraty pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem albo rozboju,
- ✓ dwa foteliki dla dzieci od kradzieży i zniszczenia do wartości 300 złotych na każdy z fotelików.

#### Assistance

- ✓ Pomoc w razie unieruchomienia pojazdu wskutek: kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu, wypadku, awarii pojazdu, awarii wycieraczek, awarii pasów bezpieczeństwa, awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu.



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

#### Szkód:

- X powstałych w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terrorizmu,
- X powstałych w wyniku reakcji jądrowej, promieniowania lub skażenia radioaktywnego, niezależnie od tego, czy do szkody przyczyniły się inne okoliczności,
- X powstałych w pojazdach przeznaczonych lub używanych do nauki jazdy, jako taksówki lub do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
- X spowodowanych przez kierowcę ubezpieczonego pojazdu, nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, wymaganych przez prawo państwa, na którego terytorium zaszedł wypadek, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody; spowodowanych umyślnie przez ubezpieczającego lub osoby, z którymi ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym; spowodowanych wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności; powstałych w wyniku udziału pojazdu w wyścigach, rajdach czy innych zawodach lub konkursach lub treningach do nich; powstałych w czasie używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa, przez osobę upoważnioną do korzystania z pojazdu; powstałych po przekazaniu pojazdu do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży.



### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie autocasco obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych krajów Europy z wyłączeniem Rosji (z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność z tytułu ubezpieczenia autocasco wyłączona jest w przypadku zdarzenia polegającego na kradzieży pojazdu dokonanej na terenie Białorusi, Ukrainy i Mołdawii).
- ✓ Ubezpieczenie assistance obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych krajów Europy z wyłączeniem Rosji.



### Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

- Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, ubezpieczający zobowiązany jest podać Avivie wszystkie znane sobie informacje, o które został zapytany podczas składania wniosku o ubezpieczenie oraz informować o ich zmianie.
- W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązkami określone w punktach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
- Ubezpieczający ma obowiązek opłacenia składki ubezpieczeniowej.
- Ubezpieczający lub ubezpieczony (w razie zawarcia ubezpieczenia na cudzy rachunek) zobowiązany jest do użycia dostępnych środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w wypadku oraz zapobieżenia szkodzi lub zwiększenia jej rozmiarów.
- Ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany poinformować policję również o utracie pojazdu lub jego części, a także innych zdarzeniach, które mogą być wynikiem przestępstwa.

#### Autocasco

- W razie zaistnienia wypadku niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia jego zaistnienia, ubezpieczający powinien zgłosić wypadek do Avivy dzwoniąc pod numer: (+48) 22 563 23 87. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, albo jego spadkobiercy.
- W przypadku utraty dokumentów pojazdu, w szczególności dowodu rejestracyjnego pojazdu lub karty pojazdu lub kluczy (sterowników) do zamków pojazdu, ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Avivę w terminie 3 dni roboczych od powzięcia informacji.

- X Aviva nie odpowiada również za szkody, jeżeli kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia lub oddalił się z tego miejsca bez uzasadnionej przyczyny, o ile miało to wpływ na wyjaśnienie okoliczności lub rozmiar szkody.
- X Jeżeli w chwili wypadku pojazd nie posiadał ważnych badań technicznych potwierdzonych wpisem w dowodzie rejestracyjnym, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, Aviva może odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.
- X Jeżeli w chwili wypadku lub po przybyciu na miejsce wypadku policji kierujący pojazdem znajdował się w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości lub po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii albo podobnie działających leków jeśli miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, Aviva może odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

#### Ubezpieczenie Autocasco nie pokrywa:

- ! uszkodzeń mających charakter eksploatacyjny lub powstałych w wyniku używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, szkód, gdy uszkodzeniu uległo wyłącznie ogumienie pojazdu,
- ! szkód spowodowanych niewłaściwym zabezpieczeniem pojazdu lub kluczy/sterowników,
- ! szkód powstałych w następstwie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa,
- ! szkód w wyposażeniu dodatkowym, które nie było zamontowane w pojeździe na stałe,
- ! szkód w pojeździe, jeśli przed przeprowadzeniem oględzin przez Aviva zmieniono zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu, uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu – jeśli odczyt ten był niezbędny do ustalenia odpowiedzialności Aviva,
- ! kosztów związanych z parkowaniem, holowaniem lub zabezpieczeniem pojazdu po szkodzi, chyba że zostały one poniesione w celu ratowania przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów,
- ! możliwości naprawy pojazdu w Autoryzowanym Serwisie naprawczym, odszkodowanie będzie skalkulowane w oparciu o wyliczenie kosztorysowe lub istnieje możliwość dokonania naprawy w serwisie partnerskim Avivy.

#### Ubezpieczenie Assistance nie pokrywa:

- ! kosztów: części zamiennych użytych do naprawy pojazdu, dostarczonego paliwa,
- ! kosztów w przypadku, gdy potrzeba udzielenia pomocy wynika z udziału pojazdu w rajdach, wyścigach, czy też jazdach konkursowych,
- ! kosztów jeżeli pomoc zostanie zorganizowana bez wiedzy Avivy,
- ! udzielenia pomocy w zakresie holowania w razie awarii jeżeli miała ona miejsce nie dalej niż 10 km od miejsca wykupienia ochrony ubezpieczeniowej.



### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka płatna jest jednorazowo.

Składka powinna być opłacona w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.



### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Okres ubezpieczenia wskazany jest we wniosku.

Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego i umieszczonym na wniosku, jednak nie wcześniej niż po opłaceniu składki.

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się również z chwilą: odstąpienia od umowy ubezpieczenia, wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu, na jaki została zawarta, wyrejestrowania pojazdu oraz po wypłacie odszkodowania wskutek całkowitego zniszczenia lub kradzieży pojazdu dla umowy ubezpieczenia Autocasco.



### Jak rozwiązać umowę?

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą: upływu okresu, na jaki została zawarta, wypłaty w ubezpieczeniu autocasco odszkodowania za utratę pojazdu, odstąpienia od umowy ubezpieczenia, wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, wyrejestrowania.

Ubezpieczający może odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

Jeżeli w trakcie trwania umowy ubezpieczenia istotnie zmieni się prawdopodobieństwo zajścia wypadku, wówczas Aviva może dokonać ponownej kalkulacji składki za ubezpieczenie pojazdu i poprosić o zapłatę dodatkowej składki. Jeżeli ubezpieczający nie wyrazi na to zgody, w terminie 14 dni może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

Informacja o postanowieniach z wzorca umownego:  
Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych Teraz na godziny i dni 2/2019

Rodzaj informacji	Sekcja OWU	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Sekcja A – ubezpieczenie Autocasco	Rozdziały: II, VI-XII
	Sekcja B – ubezpieczenie assistance	Rozdział II
	Sekcja C – postanowienia wspólne	Rozdziały: I i IV
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Definicje	definicja Szkody
	Sekcja A – ubezpieczenie Autocasco	Rozdziały: III ustęp 3-5 IV V ustęp 4 VI ustęp 4 IX ustęp 1 pkt 2 lit. b) i c) X i XI XIII
	Sekcja B – ubezpieczenie assistance	Rozdziały: II, VII i IX
	Sekcja C – postanowienia wspólne	Rozdziały: I III ustęp 4 VI IX ustęp 6

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH TERAZ NA GODZINY I DNI 2/2019

### SPIS TREŚCI

Informacja o postanowieniach wzorca umowy . . . . .	
Spis treści . . . . .	1
Definicje . . . . .	1
Sekcja A Ubezpieczenie autocasco . . . . .	1
Sekcja B Ubezpieczenie assistance . . . . .	3
Sekcja C Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia . . . . .	5

### OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH TERAZ NA GODZINY I DNI 2/2019

Komentarze zawarte w poniższych warunkach ubezpieczenia nie stanowią treści umowy dobrowolnego ubezpieczenia.

#### DEFINICJE

Ilekcroć w niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia, polisie, wniosku lub w innych dokumentach związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia lub w jej wykonaniu, używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Agent** – Aviva Sp. z o.o.,
- 2) **aplikacja Teraz** – aplikacja, za pomocą której zawierana i obsługiwana jest umowa ubezpieczenia w zakresie określonym w niniejszych warunkach ubezpieczenia,
- 3) **awaria pojazdu (awaria)** – niesprawność pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego unieruchomienie,
- 4) **Aviva** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.,
- 5) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 roku, poz. 90 z późn. zm.),
- 6) **odszkodowanie** – kwota wypłacana przez Avivę z tytułu ubezpieczenia autocasco,
- 7) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia,
- 8) **Przedstawiciel** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu Agenta, na podstawie zawartej z Agentem umowy dotyczącej wykonywania czynności agencyjnych i udzielonego przez Agenta upoważnienia,
- 9) **reklamacja** – wystąpienie (w tym skarga lub 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,
- 10) **pojazd** – samochód wskazany w polisie wraz z wyposażeniem fabrycznym, objęty ochroną ubezpieczeniową,
- 11) **System Eurotax-carwert, Audatex, DAT** – systemy informatyczne dostarczone odpowiednio przez EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o. lub Audatex Polska Sp. z o.o., lub DAT Polska Sp. z o.o., służące do kalkulacji kosztów naprawy pojazdów, zawierające elektroniczną bazę danych z określonymi przez producenta pojazdu normami czasowymi operacji technologicznych, technologią naprawy oraz cenami części zamiennych; system Eurotax-carwert jest wykorzystywany przez Avivę również do ustalania wartości rynkowej pojazdu,
- 12) **szkoda** – w ubezpieczeniu autocasco jest to uszczerbek majątkowy w pojeździe lub wyposażeniu dodatkowym, polegający na uszkodzeniu lub utracie, powstały w wyniku wypadku. Szkodą jednak nie są utracone korzyści lub utrata wartości handlowej pojazdu, która mogła nastąpić w wyniku wypadku (pomimo dokonania naprawy). Szkodą nie jest uszczerbek majątkowy polegający na wymianie elementów nieuszkodzonych na skutek wypadku, poza sytuacją uszkodzenia jednej opony, kiedy Aviva zwróci ubezpieczonemu koszty zakupu i wymiany opon zamontowanych na tej samej osi co uszkodzona opona,
- 13) **Ubezpieczający** – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie i zobowiązana do zapłaty składki,
- 14) **Ubezpieczony:**
  - w ubezpieczeniu autocasco jest to właściciel pojazdu wymieniony w dowodzie rejestracyjnym,

- w ubezpieczeniu assistance jest to kierujący pojazdem oraz pasażerowie pojazdu,
- 15) **unieruchomienie pojazdu** – stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie jazdy,
  - 16) **warsztat współpracujący z Avivą** – serwis naprawczy wskazany przez ubezpieczonego w toku likwidacji szkody spośród serwisów naprawczych, których lista znajduje się na stronie [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl),
  - 17) **wartość rynkowa pojazdu** – o ile nie umówiono się inaczej wartość pojazdu określona na podstawie katalogu w systemie Eurotax-carwert lub w przypadku braku pojazdu w katalogu tego systemu, na podstawie katalogu w systemie Info-Ekspert,
  - 18) **warunki ubezpieczenia** – niniejsze ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych Teraz na godziny i dni 2/2019,
  - 19) **wiek pojazdu** – określony w latach, jako różnica między bieżącym rokiem a rokiem produkcji pojazdu,
  - 20) **wypadek** – zdarzenie nagłe i niezależne od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego, lub osoby uprawnionej do korzystania z pojazdu powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, polegające na:
    - 1) uszkodzeniu pojazdu, wyposażenia dodatkowego lub fotelików dla dzieci w wyniku:
      - a) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu – dalej „kolizja”,
      - b) wandalizmu,
      - c) zaboru w celu krótkotrwałego użycia,
      - d) pożaru, wybuchu,
      - e) huraganu, opadu atmosferycznego, gradu, uderzenia pioruna, powodzi, zapadania lub osuwania się ziemi, lawiny, trąby powietrznej, upadku meteorytu,
      - f) zalania, zatopienia z wyjątkiem sytuacji zassania wody przez silnik,
    - 2) utracie pojazdu, wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem albo rozboju – dalej „kradzież”,
    - 3) utracie fotelików dla dzieci w wyniku kradzieży z włamaniem albo rozboju,
 o ile zdarzenie nie zostało wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z postanowieniami warunków ubezpieczenia,
  - 21) **wyposażenie dodatkowe** – urządzenia lub elementy zamontowane na stałe w pojeździe po jego pierwszej rejestracji, z wyłączeniem instalacji zasilania gazem LPG i urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą,
  - 22) **wyposażenie fabryczne** – urządzenia lub elementy zamontowane w pojeździe przez producenta, generalnego importera lub autoryzowanego sprzedawcę przed jego pierwszą rejestracją oraz urządzenia zabezpieczające pojazd przed kradzieżą, a także instalacja zasilania gazem LPG.

## SEKCJA A

### UBEZPIECZENIE AUTOCASCO

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Aviva obejmuje ochroną:
  - 1) pojazd, zarejestrowany i dopuszczony do ruchu na terenie Polski, którego wiek, o ile strony umowy ubezpieczenia nie umówiły się inaczej, nie przekracza 15 lat,
  - 2) zamontowane na stałe w pojeździe wyposażenie dodatkowe,
  - 3) maksymalnie dwa foteliki dla dzieci w pojeździe.

#### II. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia autocasco Aviva wypłaci odszkodowanie, jeżeli:
  - 1) pojazd,
  - 2) wyposażenie dodatkowe, lub
  - 3) maksymalnie dwa foteliki dla dzieci,

zostaną uszkodzone lub utracone w wyniku wypadku, który miał miejsce w okresie udzielanej przez Avivę ochrony ubezpieczeniowej.

2. W granicach sumy ubezpieczenia Aviva zwróci także poniesione przez ubezpieczonego uzasadnione koszty, wynikłe z ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

### III. SUMA UBEZPIECZENIA

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Avivy.
2. Suma ubezpieczenia nie ulega pomniejszeniu o wartość wypłaconego odszkodowania.
3. Suma ubezpieczenia pojazdu to kwota odpowiadająca wartości rynkowej pojazdu. Aviva ustala ją na dzień powstania szkody, na podstawie informacji i dokumentów otrzymanych od ubezpieczającego oraz zgodnie z definicją wartości rynkowej pojazdu.
4. Suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego odpowiada jego wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 3 000 złotych.
5. Suma ubezpieczenia fotelików dziecięcych odpowiada ich wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 300 złotych na każdy z przewożonych fotelików. Odpowiedzialnością Avivy objęte są maksymalnie dwa foteliki w pojeździe.
6. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej suma ubezpieczenia zmienia się w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości rynkowej pojazdu, wyposażenia dodatkowego lub fotelików dziecięcych.
7. Zmiana wartości rynkowej pojazdu, wyposażenia dodatkowego lub fotelików dla dzieci, w czasie trwania umowy ubezpieczenia jest uwzględniana przy ustalaniu składki, w związku z tym w okresie ubezpieczenia Aviva nie dokonuje zmiany wysokości składki ze względu na zmianę wartości rynkowej pojazdu, wyposażenia dodatkowego lub fotelików dla dzieci.

### IV. SZKODY O NIEWIELKIEJ WARTOŚCI ORAZ UDZIAŁ WŁASNY

1. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za szkodę w pojeździe, której wysokość nie przekracza kwoty 500 zł.
2. Jeżeli przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ubezpieczający nie zadeklarował, że pojazd będzie używany przez osoby poniżej 26 roku życia, a szkoda powstała w czasie kierowania pojazdem przez osobę w wieku poniżej 26 lat, z odszkodowania zostanie potrącony udział własny w wysokości 2 000 zł, chyba że szkoda nie powstała z winy kierującego. Udział własny, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie ma zastosowania w przypadku szkód, do których doszło w następstwie kradzieży pojazdu lub zaboru w celu krótkotrwałego użycia, pod warunkiem zgłoszenia tego faktu policji, a także w sytuacji, gdy osoba ta jest jednym ze współwłaścicieli pojazdu zadeklarowanym przez ubezpieczającego, podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

### V. POSTĘPOWANIE W RAZIE WYPADKU

1. W razie zaistnienia wypadku niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia jego zaistnienia, ubezpieczający powinien zgłosić wypadek do Avivy. Rekomendowana forma zgłoszenia to zgłoszenie telefoniczne na numer: (+48) 22 563 23 87 lub poprzez formularz w aplikacji Teraz.
2. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony chyba że, nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
3. Wypadek polegający na utracie pojazdu powinien zostać zgłoszony na policję niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od dnia, w którym ten fakt został stwierdzony przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego.
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w Sekcji A Rozdział V ust. 1, Aviva może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Avivie ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
5. W razie wypadku należy także postępować zgodnie z zasadami wymienionymi w Sekcji C Rozdział IX.

### VI. OGÓLNE ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY I ODSZKODOWANIA

1. Aviva ustala zakres i rozmiar szkody oraz wysokość należnego odszkodowania na podstawie informacji i dokumentów zgromadzonych w trakcie postępowania likwidacyjnego, w tym informacji i dokumentów, o które poprosi ubezpieczającego lub ubezpieczonego i które zostaną jej przekazane oraz na podstawie przeprowadzonych oględzin, o ile Aviva uzna je za konieczne.
2. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia wypadku, Aviva nie poinformuje ubezpieczającego lub ubezpieczonego o konieczności przeprowadzenia oględzin, wówczas uznaje się, że oględziny nie są konieczne, a Aviva odstępuje od ich przeprowadzenia.
3. Zużycie eksploatacyjne następujących elementów: ogumienie, akumulator, elementy ciernie układu hamulcowego, napędowego oraz układ wydechowy oceniane jest na podstawie rzeczywistego stopnia zużycia tych elementów i uwzględniane jest przy wypłacie odszkodowania niezależnie od okresu

eksploatacji pojazdu o stopień zużycia takich elementów.

4. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania zostanie uwzględniony udział własny, o którym mowa w Sekcji A Rozdział IV, o ile zająd opisane tam okoliczności.

#### Komentarz:

#### Przed naprawą pojazdu konieczny jest kontakt z Avivą.

Przed rozpoczęciem naprawy pojazdu Aviva określi jej przewidywane koszty oraz przekaze ubezpieczonemu informację, czy naprawa jest ekonomicznie uzasadniona.

5. Do czasu przeprowadzenia przez Avivę oględzin uszkodzeń pojazdu lub odstąpienia przez Avivę od dokonania oględzin zabronione jest dokonywanie w nim jakichkolwiek napraw, gdyż może to mieć wpływ na prowadzone postępowanie likwidacyjne, mające na celu ustalenie rozmiaru i wysokości szkody.
6. Jeżeli Aviva nie odstąpi od oględzin uszkodzeń pojazdu, wówczas przeprowadzi je w terminie uzgodnionym z ubezpieczającym lub ubezpieczonym. Po dokonaniu weryfikacji informacji i dokumentów, zgromadzonych w trakcie postępowania likwidacyjnego oraz po przeprowadzeniu oględzin pojazdu, pod warunkiem, że Aviva dokonała takich oględzin, Aviva przekaze ubezpieczonemu na Jego wniosek lub osobie wyznaczonej przez ubezpieczonego kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu, w której Aviva opisze również zakres i sposób jego naprawy. Powyższe dotyczy rozliczenia kosztorysowego.
7. Przed rozpoczęciem naprawy pojazdu konieczny jest kontakt z Avivą w celu uzgodnienia zakresu, sposobu oraz wysokości kosztów naprawy pojazdu, o ile będą one odmienne niż w przekazanej przez Avivę kalkulacji naprawy pojazdu, o której mowa w Sekcji A Rozdział VI ust. 6.
8. Kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu sporządza pracownik lub pełnomocnik Avivy, postępując się systemem Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.

### VII. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU KRADZIEŻY POJAZDU

1. W przypadku kradzieży pojazdu, Aviva ustala wysokość należnego odszkodowania jako kwotę odpowiadającą wartości rynkowej pojazdu, w dniu dokonania kradzieży.

### VIII. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CAŁKOWITEJ W POJEJDZIE

1. Gdy przewidywane koszty naprawy pojazdu przekraczają lub są równe 70% wartości rynkowej pojazdu aktualnej w dniu wystąpienia wypadku, wówczas odszkodowanie zostanie wypłacone jako różnica pomiędzy wartością rynkową pojazdu bezpośrednio przed zaistnieniem wypadku, a wartością pozostałości po wypadku. Przewidywane koszty naprawy wyliczane są w następujący sposób:
  - 1) przyjmując do rozliczenia średnią stawkę za roboczogodzinę stosowaną przez warsztaty współpracujące z Avivą, odpowiednio do miejsca wskazanego we wniosku jako adres zamieszkania właściciela albo współwłaściciela wskazanego jako pierwsza osoba w dowodzie rejestracyjnym pojazdu,
  - 2) przyjmując koszt nowych części zamiennych nie sygnowanych logo producenta, a w przypadku braku części zamiennych nie sygnowanych logo producenta przyjmując koszt części oryginalnych sygnowanych logo producenta oraz ceny materiałów lakierniczych wskazanych w systemach Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.

### IX. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY CZĘŚCIOWEJ W POJEJDZIE

1. W przypadku, gdy przewidywane koszty naprawy pojazdu nie przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu wystąpienia szkody, wówczas odszkodowanie zostanie ustalone zgodnie z decyzją ubezpieczonego, wyłącznie według jednej z następujących zasad:
  - 1) jeżeli naprawa będzie przeprowadzana przez współpracujący z Avivą warsztat naprawczy – rozliczenie fakturowe, Aviva uzgodni z tym warszatem koszty naprawy szkody, które będą podstawą do ustalenia wysokości odszkodowania,
  - 2) dla rozliczenia kosztorysowego, przy wykorzystaniu systemu Eurotax-carwert, Audatex lub DAT, w takim przypadku nie ma konieczności dostarczania faktur za naprawę pojazdu; ustalając koszty naprawy:
    - a) Aviva przyjmuje do rozliczenia stawkę za roboczogodzinę w wysokości 74 zł brutto,
    - b) Aviva przyjmuje do rozliczenia cenę nowej części zamiennej nie sygnowanej logo producenta. W przypadku braku takiej części Aviva przyjmuje do rozliczenia cenę oryginalnej części zamiennej sygnowanej logo producenta przewidzianej do naprawy pojazdu pomniejszoną o zużycie eksploatacyjne, zgodnie z tabelą poniżej,



Tabela zużycia eksploatacyjnego:

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

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

#### X. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W PRZYPADKU SZKODY W WYPOSAŻENIU DODATKOWYM I FOTELIKACH DLA DZIECI

1. W przypadku uszkodzenia wyposażenia dodatkowego w następstwie wypadku lub kradzieży wyposażenia dodatkowego, Aviva ustala wysokość należnego odszkodowania, jako kwotę odpowiadającą wartości rynkowej wyposażenia dodatkowego w dniu wypadku lub kradzieży, z zastrzeżeniem limitu określonego w Sekcji A Rozdział III ust. 4.
2. W przypadku uszkodzenia fotelików dla dzieci w następstwie wypadku lub utraty fotelików dla dzieci w następstwie kradzieży z włamaniem albo rozboju, Aviva ustala wysokość należnego odszkodowania, jako kwotę odpowiadającą wartości rynkowej fotelików dla dzieci w dniu wypadku lub kradzieży z włamaniem albo rabunku, z zastrzeżeniem limitu określonego w Sekcji A Rozdział III ust. 5.

#### XI. SZKODY POWSTAŁE POZA GRANICAMI RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

1. W przypadku uszkodzenia pojazdu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, naprawa powinna być dokonana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z zastrzeżeniem poniższych punktów:
  - 1) możliwe jest przeprowadzenie naprawy częściowej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do przygotowania pojazdu w celu kontynuowania bezpiecznej jazdy, pod warunkiem skontaktowania się z Avivą i uzyskania zgody na przeprowadzenie naprawy,
  - 2) możliwe jest przeprowadzenie, poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, naprawy koniecznej do kontynuowania bezpiecznej jazdy, bez konieczności porozumiewania się z Avivą, jeśli koszt tej naprawy nie przekracza równowartości kwoty 1 000 euro,
  - 3) jeśli koszty zleconej samodzielnie naprawy przekraczają zakres naprawy niezbędnej do kontynuowania bezpiecznej jazdy, o którym mowa w pkt 2) powyżej lub jeśli wykraczają poza upoważnienie udzielone przez Avivę, odszkodowanie w tej części jest ustalone i wypłacone według cen obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w miejscu zarejestrowania pojazdu,
  - 4) za zgodą Avivy może być ustalony inny tryb naprawy pojazdu.

#### XII. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. Aviva wypłaca odszkodowanie ubezpieczonemu albo innej uprawnionej osobie.
2. Aviva uzależnia wypłatę odszkodowania za utratę pojazdu od:
  - 1) przekazania Avivie wszystkich posiadanych przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego, w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, kompletów kluczy (sterowników) do zamków pojazdu, o ile wcześniej ubezpieczony lub ubezpieczający nie zgłaszali kradzieży lub zniszczenia kluczy lub sterowników do pojazdu,
  - 2) przekazania Avivie decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu oraz karty pojazdu i dowodu rejestracyjnego pojazdu lub wtórników tych dokumentów wraz z adnotacją o wyrejestrowaniu pojazdu, jeśli nie zostały zatrzymane przez organ rejestrujący.

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

3. Wypłata odszkodowania za utratę pojazdu jest także uzależniona od przeniesienia na Avivę prawa własności pojazdu.
4. Po wypadku drogowym, w wyniku którego w pojeździe zostały uszkodzone zasadnicze elementy nośne konstrukcji nadwozia, podwozia lub ramy, elementy układu hamulcowego lub kierowniczego, które mają wpływ na bezpieczeństwo jazdy, powinno zostać przeprowadzone dodatkowe badanie techniczne pojazdu. Jest to wymóg wynikający z ustawy z dnia 20 czerwca 1997 Prawo o ruchu drogowym. Gdy właściwe badanie zostanie przeprowadzone, po otrzymaniu faktury Aviva dokona refundacji tych kosztów.

#### XIII. KIEDY AVIVA NIE WYPŁACI ODSZKODOWANIA

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

##### Komentarz:

**Warto pamiętać, by nie pozostawiać w pojeździe kluczyków (sterowników), dokumentów i wartościowych przedmiotów, oraz by włączyć urządzenia przeciwkradzieżowe.**

Wysiadając z pojazdu należy upewnić się, czy nie pozostały w nim kluczyki (sterowniki), dokumenty lub wartościowe przedmioty. W przypadku oddalenia się od pojazdu, konieczne jest jego zamknięcie na klucz i włączenie urządzeń przeciwkradzieżowych.

- 5) szkoda powstała w następstwie przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk,
- 6) szkoda powstała w pojeździe w następstwie działania zwierząt, które przedostały się lub zostały wpuszczone do wnętrza pojazdu,
- 7) po zaistnieniu szkody, a przed przeprowadzeniem oględzin przez Avivę zmieniono zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu, uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci usterek systemów bezpieczeństwa pojazdu – jeśli odczyt ten był niezbędny do ustalenia odpowiedzialności Avivy,
- 8) szkoda powstała w następstwie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa.
2. Aviva nie wypłaci też odszkodowania za szkodę w wyposażeniu dodatkowym, które nie było zamontowane w pojeździe na stałe, tzn. wymontowanie tego wyposażenia z pojazdu było możliwe bez użycia narzędzi.
3. Aviva nie wypłaci odszkodowania za wypadki polegające na kradzieży powstałe na terenie Białorusi, Ukrainy oraz Mołdawii.
4. Aviva nie zwróci także kosztów związanych z parkowaniem, holowaniem lub zabezpieczeniem pojazdu po szkodzie, chyba że zostały one poniesione w celu ratowania przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
5. Aviva nie wypłaci również odszkodowania w przypadkach, o których mowa w Sekcji C Rozdział VI.

#### XIV. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

W przypadku utraty dokumentów pojazdu, w szczególności dowodu rejestracyjnego pojazdu lub karty pojazdu lub kluczy (sterowników) do zamków pojazdu, ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Avivę w terminie 3 dni roboczych od powzięcia informacji. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej obowiązek ten dotyczy również ubezpieczonego, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek.

#### XV. ZOBACZ TAKŻE

Do umowy ubezpieczenia autocasco mają również zastosowanie postanowienia wspólne zawarte w Sekcji C.

## SEKCJA B

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE

#### I. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance jest organizacja i pokrycie kosztów pomocy assistance w okresie udzielanej przez Avivę ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku ubezpieczenia assistance Aviva nie wypłaca odszkodowania, lecz organizuje niezbędną pomoc, której koszty zrefunduje operatorowi udzielającemu ubezpieczonemu pomocy.

3. Zakres świadczeń, i informacja o ewentualnych limitach na świadczenia określone są w Rozdziałach II-VI niniejszej Sekcji, a najistotniejsze informacje wraz z określeniem zdarzeń uprawniających do skorzystania z danej usługi assistance znajdują się w Tabeli usług assistance zamieszczonej w Rozdziale II tej Sekcji.

## II. W JAKIM ZAKRESIE AVIVA UDZIELI POMOCY

1. Aviva udzieli ubezpieczonemu pomocy w razie:

- 1) unieruchomienia pojazdu wskutek:
  - a) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
  - b) wypadku,
  - c) awarii pojazdu,
  - d) awarii wycieraczek,
  - e) awarii pasów bezpieczeństwa,
  - f) awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu,
- 2) kradzieży pojazdu.

2. Najistotniejsze informacje na temat zakresu świadczeń i ewentualnych limitów na świadczenia znajdują się w Tabeli usług assistance zamieszczonej poniżej.

Tabela usług assistance

Pakiet	Lp.	Rodzaj udzielanej pomocy	Dostępność świadczenia / limit na zdarzenie
„Pomoc w drodze”	1	Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	po wypadku lub awarii naprawa do 1h (jeżeli możliwa)
	2	Holowanie pojazdu	po wypadku lub awarii do serwisu Avivy lub do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca, maksymalnie do 200 km. W przypadku awarii holowanie będzie realizowane, jeżeli awaria nastąpiła minimum 10 km od miejsca zawarcia umowy ubezpieczenia
	3	Transport ubezpieczonych	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub awarii do miejsca holowania pojazdu
	4	Parkowanie pojazdu	po wypadku lub awarii 300 zł
	5	Nocleg dla osób podróżujących pojazdem	po wypadku, kradzieży lub awarii maksymalnie 3 doby hotel do *** świadczenie będzie realizowane, jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca podanego jako adres właściciela pojazdu i dotyczy wszystkich osób będących w podróży
	6	Kontynuacja podróży	po wypadku, awarii lub kradzieży 5 000 zł
	7	Pojazd zastępczy	po wypadku na czas naprawy max. 7 dni klasy A lub B po kradzieży do czasu odnalezienia pojazdu max. 7 dni klasy A lub B
	8	Pomoc tłumacza	po wypadku, awarii lub kradzieży <input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
	9	Złomowanie pojazdu	po wypadku, awarii lub kradzieży (po odnalezieniu) 500 zł
	10	Koszty pogrzebu	do kwoty 2 000 zł na każdego ubezpieczonego
	11	Pokrycie kosztów korepetycji dla dziecka	po wypadku do kwoty 2 000 zł na każde przewożone dziecko
„Usprawnienie pojazdu”	12	Pakiet "usprawnienie pojazdu"	<input checked="" type="checkbox"/> w razie: rozładowania akumulatora, przebicia lub braku powietrza w oponie, utraty lub zatrząśnięcia kluczyka lub sterownika, braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa, awarii oświetlenia

„Usługi informacyjne”	13	Informacja o warsztatach naprawczych	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
	14	Medyczna pomoc informacyjna	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
	15	Pakiet „usługi dodatkowe”	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu

## III. SZCZEGÓŁOWY OPIS ŚWIADCZEŃ ASSISTANCE – PAKIET „POMOC W DRODZE”

1. Pakiet „Pomoc w drodze” obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:

- 1) usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia – usunięcie przyczyny unieruchomienia pojazdu, jeżeli ze względu na zakres uszkodzeń lub przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa – operator pomocy drogowej podejmuje próbę usprawnienia pojazdu trwającą maksymalnie 1 godzinę (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek lub awaria),
- 2) holowania pojazdu – gdy w ciągu 1 godziny od chwili przybycia operator pomocy drogowej nie będzie mógł usunąć przyczyny unieruchomienia pojazdu, Aviva pokryje koszty holowania pojazdu, w tym koszty załadunku i rozładunku pojazdu, do ustalonego z ubezpieczonym miejsca, w odległości nie większej niż 200 km od miejsca zdarzenia, przy czym w przypadku awarii pojazdu musi ona nastąpić w odległości minimum 10 km od miejsca zawarcia umowy ubezpieczenia (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek lub awaria),
- 3) transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca, do którego holowany jest pojazd (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek lub awaria),
- 4) parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 300 złotych (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek lub awaria),
- 5) zakwaterowania dla osób podróżujących pojazdem, jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca podanego jako adres zamieszkania właściciela albo współwłaściciela wskazanego jako pierwsza osoba w dowodzie rejestracyjnym pojazdu; zakwaterowanie będzie mieć miejsce w hotelu do 3 gwiazdek według standardów obowiązujących w państwie, w którym doszło do zdarzenia (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek, kradzież lub awaria),
- 6) kontynuacji podróży – przewozu ubezpieczonych do miejsca określonego jako cel podróży albo do miejsca zamieszkania – do kwoty 5 000 złotych, pod warunkiem, że ubezpieczony nie skorzystał z zakwaterowania o którym mowa w punkcie 5) powyżej (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek, kradzież lub awaria),
- 7) wynajęcia pojazdu zastępczego:
  - a) po wypadku na okres naprawy pojazdu ale nie dłużej niż 7 dni, jeżeli pojazd został unieruchomiony lub nie może poruszać się po drodze, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym,
  - b) po kradzieży pojazdu, do czasu odnalezienia pojazdu ale nie dłużej niż na 7 dni,

w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego ubezpieczonemu przysługiwac także pokrycie kosztów podstawienia oraz zwrotu pojazdu zastępczego. Zasady udostępniania pojazdu zastępczego zostały określone w Rozdziale VI tej Sekcji,
- 8) pomocy tłumacza posługującego się językiem angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim, który drogą telefoniczną umożliwi ubezpieczonemu porozumienie się z osobami udzielającymi ubezpieczonemu pomocy i nieznanymi języka polskiego (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek, kradzież lub awaria),
- 9) złomowania pojazdu, tj. fizycznego złomowania pojazdu oraz udzielenia informacji na temat wymaganych czynności administracyjnych zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju złomowania (zdarzeniem uprawniającym do skorzystania z tej usługi jest wypadek, kradzież, jeśli pojazd zostanie odnaleziony lub awaria). Aviva pokrywa koszty do kwoty 500 złotych,
- 10) w przypadku śmierci ubezpieczonego w wyniku wypadku Aviva pokryje koszty pogrzebu do kwoty 2 000 złotych na każdego ubezpieczonego, który poniósł śmierć,
- 11) jeżeli w wyniku wypadku dziecko w wieku poniżej 18 lat dozna obrażeń, których wynikiem będzie hospitalizacja dłuższa niż 3 dni, Aviva zapewni organizację i pokryje koszty korepetycji w zakresie niezbędnym do kontynuowania nauki do kwoty 2 000 zł.

#### IV. PAKIET „USPRAWNIENIE POJAZDU”

1. Aviva zorganizuje pomoc w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek:
  - 1) rozładowania akumulatora,
  - 2) przebicia lub braku powietrza w oponie,
  - 3) utraty lub zatrześnięcia kluczyka lub sterownika,
  - 4) braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
  - 5) awarii oświetlenia.
2. Pomoc Avivy polegać będzie na podjęciu próby usprawnienia pojazdu na miejscu, w którym doszło do jego unieruchomienia lub jeśli to nie będzie możliwe na holowaniu pojazdu do wskazanego przez Avivę miejsca, w którym możliwe będzie usprawnienie pojazdu, przy czym Aviva nie zwraca kosztów usprawnienia pojazdu.
3. Koszty użytych części zamiennych a także koszty zakupionego paliwa będą musiały być pokryte ze środków ubezpieczonego.

#### V. PAKIET „USŁUGI INFORMACYJNE”

1. Informacja o warsztatach naprawczych – Aviva udzieli ubezpieczonemu informacji o sieci warsztatów naprawczych, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o ich specjalizacji.
2. Medyczna pomoc informacyjna – Aviva udzieli ubezpieczonemu medycznej pomocy informacyjnej, obejmującej:
  - 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania - telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
  - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
  - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
  - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
  - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
  - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
3. W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej Aviva zapewnia dostęp do infolinii medycznej, polegający na telefonicznej rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli ubezpieczonemu ustnej informacji.
4. Pakiet „usługi dodatkowe” – Aviva udzieli ubezpieczonemu pomocy w następującym zakresie:
  - 1) ustaleniu optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),
  - 2) przekazaniu informacji o utrudnieniach w ruchu drogowym i zmianach w organizacji ruchu,
  - 3) przekazaniu informacji o przebudowach i remontach dróg,
  - 4) uzyskaniu kontaktu z najbliższą zlokalizowaną pomocą drogową,
  - 5) ustaleniu lokalizacji najbliższych:
    - a) stacji paliw,
    - b) zakładów naprawczych i wulkanizacyjnych,
    - c) pomocy drogowych,
  - 6) rezerwacji noclegów w hotelach,
  - 7) rezerwacji posiłków w restauracjach,
  - 8) rezerwacji biletów do kina i teatru,
  - 9) rezerwacji sal konferencyjnych.

#### VI. POJAZD ZASTĘPCZY

1. Ubezpieczony otrzyma pojazd zastępczy, jeśli do uszkodzenia lub utraty pojazdu doszło w wyniku wypadku, ale tylko wtedy, gdy w związku z tym wypadkiem pojazd został unieruchomiony lub nie może poruszać się po drodze zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym lub doszło do jego kradzieży.
2. Pojazd zastępczy zostanie przekazany do dyspozycji ubezpieczonego nie później niż w czasie 24 godzin, licząc od chwili zgłoszenia wniosku o jego udostępnienie, na zasadach ustalonych przez podmiot świadczący usługę najmu pojazdu zastępczego.
3. W ramach ubezpieczenia Aviva pokryje koszty najmu pojazdu zastępczego, a pozostałe koszty związane z eksploatacją (np. zakupu paliwa), będzie zobowiązany ponieść ubezpieczony.

Komentarz:

**Kaucja (depozyt) do zapłaceniu (złożenia) przed odbiorem pojazdu zastępczego.**

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

4. Przed otrzymaniem pojazdu zastępczego osoba, która udostępnia pojazd może poprosić ubezpieczonego o wpłatę kaucji (depozytu). Warunki zwrotu kaucji (depozytu) określa dokument zawierający zasady korzystania z pojazdu zastępczego, jaki ubezpieczony otrzyma przed przekazaniem tego pojazdu.

#### VII. LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

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

Komentarz:

**Pokrywamy koszty pomocy tylko do określonych limitów.**

Za każdym razem, gdy Aviva udziela pomocy ubezpieczonemu, górnym limitem, do wysokości którego refunduje koszty organizacji i udzielenia pomocy, będą limity wskazane w Sekcji B warunków ubezpieczenia.

#### VIII. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia, w związku z którym zaistnieje potrzeba udzielenia pomocy w ramach ubezpieczenia assistance, konieczny jest kontakt z Avivą pod numerem telefonu: (+48) 22 563 23 86. Aviva zorganizuje pomoc, a następnie dokona zwrotu kosztów operatorowi, który jej udzielił. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, Aviva ustali z ubezpieczonym jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie udzielona.
3. W razie wypadku należy także postępować zgodnie z zasadami wymienionymi w Sekcji C Rozdział IX.

#### IX. UBEZPIECZENIE ASSISTANCE NIE OBEJMUJE

1. W ramach ubezpieczenia assistance Aviva nie pokrywa kosztów:
  - 1) części zamiennych użytych do naprawy pojazdu,
  - 2) dostarczonego paliwa.
2. Aviva nie zorganizuje pomocy oraz nie poniesie jej kosztów w przypadku, gdy potrzeba udzielenia pomocy wynika z udziału pojazdu w rajdach, wyścigach, czy też jazdach konkursowych.
3. Jeśli pomoc zostanie zorganizowana bez wiedzy Avivy, nie będzie możliwości zwrotu poniesionych na nią kosztów.
4. Aviva nie zorganizuje również pomocy i nie pokryje jej kosztów w przypadkach, o których mowa w Sekcji C Rozdział VI.

#### X. ZOBACZ TAKŻE

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

## SEKCJA C

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

Postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie do ubezpieczeń:

- 1) autocasco,
- 2) assistance,

z zastrzeżeniem innych postanowień warunków ubezpieczenia.

#### I. TERYTORIALNY ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczenie autocasco i assistance obejmują terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych krajów Europy z wyłączeniem Rosji. Odpowiedzialność Avivy, w ubezpieczeniu autocasco, wyłączona jest w przypadku kradzieży pojazdu dokonanej na terytorium Białorusi, Ukrainy lub Mołdawii.

#### II. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia Aviva może zawrzeć na wniosek ubezpieczającego złożony w aplikacji Teraz.
2. Podczas składania wniosku w aplikacji Teraz Aviva wymaga od ubezpieczającego podania informacji niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na okres wskazany we wniosku.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia Aviva potwierdzi polisą.
5. Jeżeli w okresie obowiązywania umowy ubezpieczenia wystąpi potrzeba



wprowadzenia do niej zmian, prosimy o kontakt telefonicznych pod numerem telefonu: (+48) 22 563 23 88.

6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek ubezpieczający jest zobowiązany przekazać osobie zainteresowanej, przed przystąpieniem tej osoby do takiej umowy ubezpieczenia, warunki umowy ubezpieczenia, w szczególności niniejsze warunki ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umowy, 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 niezmięnionej postaci.

**Komentarz:**

**Obowiązek przekazania warunków ubezpieczenia wraz z postanowieniami wzorca umowy.**

Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek, jest zobowiązany przekazać tej osobie niniejsze warunki ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umowy, przed przystąpieniem tej osoby do umowy ubezpieczenia.

**III. INFORMACJE, O KTÓRE PYTAMY PRZED ZAWarciEM UMOWY UBEZPIECZENIA**

1. Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, ubezpieczający zobowiązany jest podać Avivie wszystkie znane sobie informacje, o które został zapytany podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz wykonać dokumentację zdjęciową pojazdu zgodnie z wytycznymi zamieszczonymi w aplikacji Teraz.
2. Jeżeli podane przez ubezpieczającego informacje, na podstawie których zawarta została umowa ubezpieczenia ulegną zmianie, ubezpieczający zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym Avivę.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających nie zostały podane do wiadomości Avivy. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

**IV. OKRES, W KTÓRYM AVIVA ŚWIADCZY OCHRONĘ UBEZPIECZENIOWĄ**

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu i godzinie wskazanej przez ubezpieczającego, jednak nie wcześniej niż po opłaceniu składki.

**Komentarz:**

**Okres ubezpieczenia rozpoczyna się po opłaceniu składki.**

W czasie składania wniosku Aviva poprosi ubezpieczającego o podanie początkowej daty okresu ubezpieczenia. Będzie on wpisany w polisie. Ochrona nie rozpocznie się, jeżeli nie zostanie opłacona.

3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
  - 1) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 2) wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym,
  - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu,
  - 4) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu, na jaki została zawarta,
  - 5) wyrejestrowania pojazdu.

**V. SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE**

1. Aviva ustala wysokość składki na podstawie taryf aktualnych, w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki za ubezpieczenie, w tym także w zakresie zwyżek i zniżek uzależniona jest od oceny ryzyka ubezpieczeniowego, w tym od:
  - 1) marki, modelu, wieku, rodzaju i miejsca zarejestrowania pojazdu,
  - 2) zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
  - 3) lokalizacji pojazdu w dacie zawierania umowy,
  - 4) kraju pochodzenia pojazdu,
  - 5) szkodowego/bezszkodowego przebiegu ubezpieczenia autocasco i OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, pojazdów posiadanych lub użytkowanych przez właściciela i kierowcę pojazdu,
  - 6) okresu posiadania przez właściciela i kierowcę ubezpieczeń umów autocasco i OC posiadaczy pojazdów mechanicznych,

- 7) wieku właściciela i kierowcy pojazdu oraz ich liczby,
- 8) upoważnienia do korzystania z pojazdu przez osoby poniżej 26 roku życia,
- 9) czasu trwania umowy ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest jednorazowo. Składka powinna być opłacona w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uznaje się dzień autoryzacji płatności przez podmiot świadczący usługi płatnicze.
5. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej rozwiązania lub wygaśnięcia Aviva pobiera składkę jedynie za okres, w którym udziela ochrony ubezpieczeniowej. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia zostanie zwrócona ubezpieczającemu.
6. W ubezpieczeniu autocasco Aviva nie zwróci ubezpieczającemu składki, gdy z tytułu tego ubezpieczenia wyptaciła lub jest zobowiązana do wypłaty odszkodowania w wysokości równej wartości rynkowej pojazdu, ze względu na wykorzystanie ochrony ubezpieczeniowej.
7. W razie zajścia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

**VI. WYŁĄCZENIA GENERALNE**

1. Umowa ubezpieczenia nie obejmuje szkód:
  - 1) powstałych w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu,
  - 2) powstałych w wyniku reakcji jądrowej, promieniowania lub skażenia radioaktywnego, niezależnie od tego, czy do szkody przyczyniły się inne okoliczności,
  - 3) powstałych w pojazdach przeznaczonych lub używanych do nauki jazdy, jako taksówki lub do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
  - 4) spowodowanych przez kierowcę ubezpieczonego pojazdu, nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem, wymaganych przez prawo państwa, na którego terytorium zaszła wypadek, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
  - 5) spowodowanych umyślnie przez ubezpieczającego lub osoby, z którymi ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym; w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio do ubezpieczonego,
  - 6) spowodowanych wskutek rażącego niedbalstwa przez ubezpieczającego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności; w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio do ubezpieczonego,
  - 7) powstałych w wyniku udziału pojazdu w wyścigach, rajdach lub innych zawodach, konkursach lub treningach do nich,
  - 8) powstałych w czasie używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa, przez osobę upoważnioną do korzystania z pojazdu,
  - 9) powstałych po przekazaniu pojazdu do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży.
2. Aviva nie odpowiada również za szkody jeżeli kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia lub oddalił się z tego miejsca bez uzasadnionej przyczyny, o ile miało to wpływ na wyjaśnienie okoliczności lub rozmiaru szkody. Wyłączenie odpowiedzialności Avivy, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie ma zastosowania, w przypadku gdy kierujący pojazdem wszedł w jego posiadanie bezprawnie.
3. Jeżeli w chwili wypadku pojazd nie posiadał ważnych badań technicznych potwierdzonych wpisem w dowodzie rejestracyjnym, a stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, Aviva może odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.
4. Jeżeli w chwili wypadku lub po przybyciu na miejsce wypadku policji kierujący pojazdem znajdował się w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości lub po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, albo podobnie działających leków (jeżeli osoba ta wiedziała, lub winna była wiedzieć o takim działaniu leków, w szczególności, gdy adnotacja na opakowaniu leku lub ulotka informowała o wpływie leku na zdolność do prowadzenia pojazdów), jeśli miało to wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, Aviva może odpowiednio zmniejszyć lub nie wypłacić odszkodowania.

**VII. ODSTĄPIENIE LUB ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA**

1. Jeżeli ubezpieczający jest konsumentem, to może odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego 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. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

2. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą:
  - 1) upływu okresu, na jaki została zawarta,
  - 2) wypłaty odszkodowania za utratę pojazdu w ubezpieczeniu autocasco,
  - 3) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 4) wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym,
  - 5) wyrejestrowania pojazdu.

#### VIII. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

W przypadku potrzeby wprowadzenia zmian w umowie ubezpieczenia, prosimy o kontakt pod numerem telefonu +(48) 22 563 23 88.

##### **Komentarz:**

##### **Prosimy o informację o zmianie danych podanych podczas zawierania umowy ubezpieczenia.**

Prosimy o przekazanie nam informacji o zmianie danych podanych nam podczas zawierania umowy ubezpieczenia, na przykład, gdy zmianie ulegnie adres zamieszkania lub gdy z pojazdu zacznie korzystać kierowca, który nie ukończył 26 lat.

#### IX. OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SZKODY

1. Jeżeli uczestnicy wypadku odnieśli rany lub są ofiary śmiertelne, ubezpieczający lub ubezpieczony powinien niezwłocznie zawiadomić służby medyczne oraz policję.
2. Ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany poinformować policję również o utracie pojazdu lub jego części, a także innych zdarzeniach, które mogą być wynikiem przestępstwa.
3. W miarę możliwości ubezpieczający lub ubezpieczony powinien zanotować dane innych uczestników wypadku lub osoby odpowiedzialnej za szkodę, w szczególności adres zamieszkania, numer telefonu, dane polisy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej oraz dane pojazdów, takie jak marka i numer rejestracyjny.
4. Ubezpieczający lub ubezpieczony (w razie zawarcia ubezpieczenia na cudzy rachunek) zobowiązany jest do użycia dostępnych środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w wypadku oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów.
5. W czasie prowadzonego przez Avivę postępowania, mającego na celu ustalenie:
  - 1) okoliczności zdarzenia,
  - 2) odpowiedzialności Avivy,
  - 3) wysokości szkody,
  - 4) wysokości odszkodowania.

Aviva poinformuje ubezpieczającego lub ubezpieczonego jakie dokumenty lub informacje powinien dostarczyć.

6. Jeżeli umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczający lub ubezpieczony (w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek) nie zastosuje dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, Aviva nie będzie zobowiązana do wypłaty odszkodowania lub świadczenia za szkody powstałe z tego tytułu.

#### X. WYPŁATA ODSZKODOWANIA LUB ŚWIADCZENIA

1. Aviva wypłaci odszkodowanie lub świadczenie w terminie 30 dni od daty zawiadomienia o wypadku.

##### **Komentarz:**

Aviva podejmie wszystkie możliwe działania by maksymalnie skrócić czas oczekiwania na wypłatę odszkodowania lub świadczenia.

2. Jeżeli w terminie 30 dni od dnia zawiadomienia o wypadku nie będzie możliwe wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Avivy albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, należne odszkodowanie lub świadczenie Aviva wypłaci w terminie 14 dni, licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednak bezsporna część odszkodowania lub świadczenia zostanie wypłacona w terminie 30 dni od dnia zawiadomienia o wypadku.

#### XI. ZAWIADOMIENIA

1. Oświadczenia oraz informacje związane z umową ubezpieczenia mogą zostać przekazane Avivie:
  - 1) poprzez kontakt z Agentem lub Przedstawicielem,
  - 2) podczas rozmowy telefonicznej, która będzie rejestrowana przez Avivę,
  - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl),
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@aviva.pl](mailto:kontakt@aviva.pl),
  - 5) pocztą na adres dostępny na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
2. Aviva przesyła wszelką korespondencję na ostatni znany adres podany przez ubezpieczającego, dlatego ważne jest poinformowanie Avivy o każdej zmianie adresu.

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

Z dniem zapłaty odszkodowania przez Avivę roszczenie ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Avivę do wysokości wypłaconego odszkodowania. Jeżeli Aviva pokryła tylko część szkody, ubezpieczającemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenie przed roszczeniem Avivy co do pozostałej części szkody. Nie przechodzą na Avivę roszczenia ubezpieczającego przeciwko osobom, z którymi pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie. Zasady wynikające z niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek.

##### **Komentarz:**

##### **Dlaczego warto zabezpieczyć te dane?**

Umożliwienie Avivie wystąpienia z roszczeniem regresowym do sprawcy wypadku pozwoli, w przypadku zrealizowania regresu ubezpieczeniowego, na nieobciążanie historii szkodowej ubezpieczającego, w tym ewentualnego wpływu na niżki, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek – ubezpieczonego, konsekwencjami tej szkody. Warto (jeżeli to możliwe) wykonać dokumentację fotograficzną miejsca szkody/wypadku oraz uszkodzeń jakie powstały w czasie zdarzenia. Taka dokumentacja może przyspieszyć proces postępowania regresowego.

#### XIII. REKLAMACJE

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd Avivy pracownicy.
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 (Dz. U. z 2012 roku poz. 1529),
  - 2) ustnie - telefonicznie dzwoniąc pod numer +(48) 22 563 23 88 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](mailto: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 roku 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 Sekcji C Rozdział XIII ust. 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 C Rozdział XIII ust. 1-5.
7. Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, 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, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczn-

niku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

8. Aviva podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Konsumentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w Sekcji C Rozdział XIII ust. 7-9 regulują właściwe przepisy.

#### XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aviva jest administratorem danych gromadzonych w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Dane osobowe będą przetwarzane w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, na podstawie zgody osoby, której dotyczą lub przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej lub prawnie uzasadnionego interesu zakładu ubezpieczeń. W sytuacji, w której dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
2. Dane osobowe Aviva zbiera od osoby, której dotyczą poprzez formularze wniosków ubezpieczeniowych, formularze zmiany danych, formularze zgłoszenia roszczenia oraz inne dokumenty związane z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia. Jedną z metod przetwarzania danych osobowych przez zakład ubezpieczeń jest profilowanie. Profilowanie jest formą automatycznego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych do doboru produktów ubezpieczeniowych albo oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
3. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności na podstawie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, dane osobowe:
  - 1) mogą zostać przekazane w szczególności następującym odbiorcom danych: innym ubezpieczycielom i reasekuratorom w zakresie i celu wynikającym z zawartych umów ubezpieczenia,

- 2) mogą zostać uzyskane np. od: innych ubezpieczycieli, na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, w związku z oceną ryzyka ubezpieczeniowego lub rozpatrywaniem roszczenia.

4. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia przedawnienia roszczeń wynikających z umowy ubezpieczenia oraz przez okres wynikający z przepisów ustawy o rachunkowości.
5. Dane osobowe będą udostępniane innym podmiotom z Grupy Aviva w celach marketingowych tylko w przypadku udzielenia takiej zgody. Przez Grupę Aviva rozumiemy Avivę i jednostki powiązane z Avivą w rozumieniu ustawy o rachunkowości oraz zarządzane przez nie fundusze emerytalne i inwestycyjne.
6. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do uzyskania informacji o treści przetwarzanych danych oraz prawo ich poprawiania i usunięcia o ile jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub też ograniczenia ich przetwarzania w celach marketingowych, poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy wskazany na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
7. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze warunki ubezpieczenia mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Prawem właściwym dla zawartej umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
9. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
10. Językiem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest język polski.
11. Informacje o kodeksach etycznych, które stosuje Aviva, zamieszczone są na stronie internetowej Avivy.
12. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych Teraz na godziny i dni 2/2019 wchodzi w życie z dniem 17 czerwca 2019 roku i mają zastosowanie do umów zawieranych od 17 czerwca 2019 roku.