

Informacja o postanowieniach wzorca umownego  
Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych

Rodzaj informacji	Dotyczy	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Sekcja A – ubezpieczenie autocasco	Ust. 2 Ust. 3 Ust. 4 Ust. 12 Ust. 14 Ust. 15
	Sekcja B – ubezpieczenie assistance	Ust. 2
	Sekcja C – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków	Ust. 2 Ust. 6
	Sekcja D – ubezpieczenie szyb	Ust. 2
	Sekcja E – ubezpieczenie ochrony prawnej	Ust. 2
	Sekcja F – postanowienia wspólne	Ust. 1 Ust. 5
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Definicje	definicja Szkoły
	Sekcja A – ubezpieczenie autocasco	Ust. 4 pkt 3 ppkt 1)-2) Ust. 5 pkt 1 Ust. 6 pkt 1, 5 i 6 Ust. 8 pkt 1 i 4 Ust. 10 pkt 3 Ust. 12 pkt 4 ppkt 3) lit b) i c) Ust. 12 pkt 5, 7-11 Ust. 13 Ust. 16
	Sekcja B – ubezpieczenie assistance	Ust. 2 Ust. 7 Ust. 9
	Sekcja C – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków	Ust. 2 pkt 5 Ust. 4 Ust. 6 pkt 1, 3, 5, 9 i 10 Ust. 8
	Sekcja D – ubezpieczenie szyb	Ust. 3 Ust. 5
	Sekcja E – ubezpieczenie ochrony prawnej	Ust. 3 Ust. 6 Ust. 7
	Sekcja F – postanowienia wspólne	Ust. 1 Ust. 3 pkt 4 Ust. 7 Ust. 10 pkt 6

## PAKIET UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH AVIVA

### DZIĘKUJEMY ZA WYBÓR UBEZPIECZENIA W AVIVIE

W treści niniejszego Pakietu ubezpieczeń komunikacyjnych zawarte są informacje na temat ubezpieczenia:

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

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

Jeżeli zaistnieje potrzeba zawarcia ubezpieczenia OC w ruchu zagranicznym, po złożeniu stosownego wniosku Aviva przekaze ubezpieczającemu, w oddzielnej przesyłce, druk Zielonej Karty – dokument potwierdzający zawarcie tej umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym, które regulują warunki tej umowy ubezpieczenia.

### PO ZAWARCIU UMOWY UBEZPIECZENIA

Zwracamy się z prośbą o sprawdzenie poprawności informacji zawartych w treści dokumentów, które zostały przekazane przez Avivę. Jeśli dane zawarte w tych dokumentach nie są zgodne ze stanem faktycznym, prosimy o niezwłoczny kontakt w celu ich poprawienia lub uzupełnienia. Weryfikacja tych danych jest bardzo ważna, ponieważ nieprawidłowe informacje mogą mieć wpływ na sposób udzielania pomocy, wysokość ustalonego przez Avivę odszkodowania lub jego wypłatę.

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

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

### KONTAKT Z NAMI

Aviva dokłada wszelkich starań, aby w czasie składania przez ubezpieczającego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia przekazać ubezpieczającemu wszystkie niezbędne informacje o ubezpieczeniu pojazdu. Jeżeli pomimo tego ubezpieczający lub ubezpieczony będą mieć jakiegokolwiek pytania dotyczące umowy ubezpieczenia, prosimy o kontakt z Avivą. Jeżeli potrzebna będzie pomoc ze strony Avivy, jesteśmy do dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku pod numerem telefonu: (+48) 22 557 44 44. Korzystając z tego numeru telefonu można również zgłosić szkodę w dni robocze (dni 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.)) od 8.00 do 20.00.

Kontakt z Avivą może następować za pośrednictwem serwisu internetowego [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), <http://www.cudirect.pl> poczty na adres dostępny na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), poczty elektronicznej: [kontakt@aviva.pl](mailto:kontakt@aviva.pl) a także za pośrednictwem Agenta lub Przedstawiciela.

### SPIS TREŚCI

Informacja o postanowieniach wzorca umownego.....	1
Dziękujemy za wybór ubezpieczenia w Avivie.....	3
Po zawarciu umowy ubezpieczenia .....	3
Kontakt z nami .....	3
Spis treści.....	4
Ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych 1/2018.....	5
Definicje .....	5
Sekcja A Ubezpieczenie autocasco .....	7
Sekcja B Ubezpieczenie assistance.....	15
Sekcja C Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków.....	24
Sekcja D ubezpieczenie szyb .....	28
Sekcja E Ubezpieczenie ochrony prawnej .....	29
Sekcja F Postanowienia wspólne do warunków ubezpieczenia .....	33
Załączniki do warunków ubezpieczenia.....	41
Załącznik nr 1 Tabela świadczeń NNW.....	41

### OGÓLNE WARUNKI DOBROWOLNYCH UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH 1/2018

Komentarze zawarte w ogólnych warunkach dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych nie stanowią treści umowy dobrowolnego ubezpieczenia komunikacyjnego

Niniejsze ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych nr 1/2018 wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2018 roku i mają zastosowanie do umów zawieranych od 15 kwietnia 2018 roku.

### DEFINICJE

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

<b>Agent</b>	– przedsiębiorca (osoba fizyczna lub osoba prawna) wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Avivą i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych;
<b>Awaria pojazdu (awaria)</b>	– niesprawność pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego unieruchomienie;
<b>Aviva</b>	– Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.;
<b>Dni robocze</b>	– dni 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.);
<b>Nagle zachorowanie</b>	– nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu ubezpieczonego, który wystąpił w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej;
<b>Nieszczęśliwy wypadek</b>	– nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu lub zmarł;
<b>Odszkodowanie</b>	– wypłacana przez Avivę kwota z tytułu ubezpieczenia autocasco lub ochrony prawnej;
<b>Polisa, wniosko-polisa</b>	– dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
<b>Przedstawiciel</b>	– osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w mieniu Agenta, na podstawie zawartej z Agentem umowy dotyczącej wykonywania czynności agencyjnych i udzielonego przez Agenta upoważnienia;

<b>Reklamacja</b>	– wystąpienie (w tym skarga lub zażalenie) skierowane do Avivy przez ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w którym ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Avivę;	<b>Wartość rynkowa</b>	– 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. Wartość rynkowa pojazdu fabrycznie nowego, dla celów ubezpieczeniowych, nie ulega zmianie w okresie 12 miesięcy od daty wystawienia faktury zakupu i odpowiada wartości pojazdu wskazanej na fakturze;
<b>Samochód, pojazd</b>	– wskazany w polisie lub wniosko-polisie pojazd mechaniczny wraz z wyposażeniem fabrycznym, objęty ochroną ubezpieczeniową;	<b>Warunki ubezpieczenia</b>	– niniejsze ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych nr 1/2018;
<b>System Eurotax-carwert, Audatex, DAT</b>	– 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;	<b>Wiek pojazdu</b>	– określony w latach, jako różnica między bieżącym rokiem a rokiem produkcji pojazdu;
<b>Szkoda</b>	<p>– w ubezpieczeniach autocasco oraz szyb 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;</p> <p>– w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków jest to trwały uszczerbek na zdrowiu albo śmierć;</p>	<b>Wypadek</b>	<p>– nagle i niezależnie od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego zdarzenie powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, polegające na:</p> <p>1) uszkodzeniu pojazdu w wyniku:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeskodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu – dalej „kolizja”,</li> <li>b. wandalizmu,</li> <li>c. zaboru w celu krótkotrwalego użycia,</li> <li>d. pożaru, wybuchu,</li> <li>e. huraganu, opadu atmosferycznego, gradu, uderzenia pioruna, powodzi, zapadania lub osuwania się ziemi, lawiny, trąby powietrznej, upadku meteorytu,</li> <li>f. zalania, zatopienia z wyjątkiem sytuacji zassania wody przez silnik,</li> </ol> <p>2) utracie pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem albo rozboju – dalej „kradzież”,</p> <p>o ile zdarzenie nie zostało wyłączone z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z postanowieniami warunków ubezpieczenia;</p>
<b>Trwały uszczerbek na zdrowiu</b>	– uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia spowodowany nieszczęśliwym wypadkiem i powstały w ciągu 12 miesięcy od daty jego zaistnienia, określony w Tabeli świadczeń NNW zawartej w załączniku nr 1 do warunków ubezpieczenia;	<b>Wyposażenie dodatkowe</b>	– urządzenia lub elementy zamontowane na stałe w pojeździe po jego pierwszej rejestracji, z wyłączeniem instalacji zasilania gazem LPG i urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą;
<b>Ubezpieczający</b>	– osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie lub wniosko-polisie i zobowiązana do zapłaty składki;	<b>Wyposażenie fabryczne</b>	– 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.
<b>Ubezpieczony</b>	<p>– w ubezpieczeniu autocasco oraz szyb jest to właściciel pojazdu wymieniony w dowodzie rejestracyjnym;</p> <p>– w ubezpieczeniu assistance jest to kierujący pojazdem oraz pasażerowie pojazdu, przy czym w przypadku nagłego zachorowania ubezpieczonym jest ubezpieczający, jego małżonka lub osoby pozostającej z ubezpieczającym we wspólnym gospodarstwie domowym, a także dzieci ubezpieczającego o ile nie ukończyły 18 lat, w tym dzieci przysposobione przez ubezpieczającego lub przyjęte na wychowanie przez ubezpieczającego oraz jego pasierbowie;</p> <p>– w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków (w wariantcie podstawowym) jest to kierujący pojazdem oraz pasażerowie pojazdu;</p> <p>– w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków (wariantcie rozszerzonym) jest to ubezpieczający;</p> <p>– w ubezpieczeniu ochrony prawnej jest to właściciel pojazdu lub osoba upoważniona przez ubezpieczonego do kierowania pojazdem;</p>		
<b>Unieruchomienie pojazdu</b>	– stan pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie jazdy;		
<b>Uszkodzenie szyby</b>	– niezależne od woli ubezpieczonego zdarzenie, powstałe na skutek przyczyny zewnętrznej, w wyniku którego zniszczona została szyba pojazdu;		

## SEKCJA A

### UBEZPIECZENIE AUTOCASCO

#### 1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Aviva obejmuje ochroną:
  - 1) samochód, 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) dwa foteliki dla dzieci.

#### 2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

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

zostaną uszkodzone lub utracone w wyniku wypadku, który miał miejsce w okresie udzielanej przez Avivę ochrony ubezpieczeniowej.
2. Na wniosek ubezpieczającego umowa ubezpieczenia autocasco może zostać zawarta w wariantcie kosztorysowym. O ile strony nie umówiły się inaczej wariant kosztorysowy dostępny jest dla pojazdów powyżej 5 (pięciu) lat. Zawarcie umowy ubezpieczenia w tym wariantcie zostanie potwierdzone stosownym postanowieniem w polisie lub wniosko-polisie.

3. W granicach sumy ubezpieczenia Aviva zwróci także poniesione przez ubezpieczonego uzasadnione koszty, mające na celu ratowanie przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów

### 3. UTRATA KLUCZY BĄDŹ STEROWNIKÓW DO POJAZDU

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

### 4. ZNISZCZENIE DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z POJAZDEM

1. Jeżeli dokumenty dotyczące ubezpieczonego pojazdu tj.:
  - 1) dowód rejestracyjny,
  - 2) prawo jazdyuległy zniszczeniu, Aviva zwróci koszty związane z wyrobieniem nowych dokumentów.
2. Aviva dokona refundacji poniesionych przez ubezpieczonego kosztów na podstawie dostarczonego do Avivy dowodu wpłaty, dokonanej na rzecz właściwego organu wystawiającego ten dokument.
3. Sumy ubezpieczenia dla poszczególnych zakresów wynoszą:
  - 1) wyrobienie dowodu rejestracyjnego – 100 złotych,
  - 2) wyrobienie prawa jazdy – 100 złotych.
4. Warunkiem dokonania refundacji kosztów, o których mowa w Sekcji A ust. 4 pkt 3 ppkt 1) i 2) jest przekazanie Avivie zdjęcia lub skanu zniszczonego dowodu rejestracyjnego lub prawa jazdy.

### 5. SUMA UBEZPIECZENIA POJAZDU

1. 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. Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Avivy.
2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej suma ubezpieczenia pojazdu zmienia się w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości rynkowej pojazdu.
3. Zmiana wartości rynkowej pojazdu 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 pojazdu.
4. Suma ubezpieczenia pojazdu nie ulega pomniejszeniu o wartość wypłaconego odszkodowania.

### 6. SUMA UBEZPIECZENIA WYPOSAŻENIA DODATKOWEGO I FOTELIKÓW DLA DZIECI

1. Sumę ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego Aviva ustala, na podstawie informacji przekazanych przez ubezpieczającego. Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Avivy.
2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego jest zmienna w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości wyposażenia dodatkowego.
3. Zmiana wartości wyposażenia dodatkowego 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 wyposażenia dodatkowego.
4. Suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego nie ulega pomniejszeniu o wartość wypłaconego odszkodowania.
5. Suma ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego odpowiada jego wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 2 000 złotych, zaś w przypadku opłacenia dodatkowej składki suma ubezpieczenia zostanie podwyższona do kwoty 4.000 złotych.
6. Suma ubezpieczenia fotelików dziecięcych odpowiada ich wartości rynkowej, jednak nie może ona przekroczyć 300 złotych na każdy z przewożonych fotelików. Odpowiedzialnością Avivy objęte są maksymalnie dwa foteliki.

### 7. ZNIŻKI ZA BEZSZKODOWĄ JAZDĘ

1. Przy ustalaniu wysokości składki Aviva uwzględni przebieg ubezpieczenia ubezpieczonego w zakresie autocasco zgłoszona zostanie szkoda, zniżka za bezszkodową jazdę, również u poprzednich ubezpieczycieli.

#### Komentarz:

Wyliczając składkę Aviva uwzględni lata bezszkodowej jazdy, także wtedy gdy pojazd był ubezpieczony u innego ubezpieczyciela. Jeżeli ubezpieczony posiada zniżki za bezszkodową jazdę, w tym uzyskane u innego ubezpieczyciela, Aviva uwzględni je przy ustalaniu wysokości składki, biorąc pod uwagę lata bezszkodowej jazdy.

2. Zniżka za bezszkodową jazdę może ulegać zmianie w kolejnych okresach ubezpieczenia, w zależności od przebiegu ubezpieczenia w Avivie. W przypadku, gdy z ubezpieczenia autocasco zgłoszona zostanie szkoda, zniżka za bezszkodową jazdę ubezpieczonego w kolejnym okresie ubezpieczenia zostanie zmniejszona.

### 8. UDZIAŁ WŁASNY

1. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania Aviva uwzględni wskazaną w polisie lub wniosko-polisie kwotę udziału własnego w szkodzie.
2. Podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ubezpieczający może wnioskować o zniesienie udziału własnego, a Aviva może wyrazić zgodę na zniesienie udziału własnego. W takiej sytuacji, po opłaceniu dodatkowej składki, wypłacone odszkodowanie nie będzie pomniejszone o kwotę udziału własnego.

#### Komentarz:

Przykład wyliczenia odszkodowania, gdy udział własny nie został wykupiony

Gdy koszty naprawy pojazdu wynoszą 2 000 złotych, a udział własny wynosi 100 złotych, wówczas Aviva wypłaci odszkodowanie w wysokości: 2 000 zł – 100 zł = 1 900 zł

3. Informacja o zniesieniu udziału własnego w szkodzie zostanie umieszczona w polisie lub wniosko-polisie.
  4. 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 dodatkowy udział własny w wysokości 2 000 zł, chyba że szkoda nie powstała z winy kierującego. Udział własny, o którym mowa w tym punkcie nie ma zastosowania w przypadku szkód do których doszło w następstwie kradzieży pojazdu lub zaboru w celu krótkotrwałego użycia, pod warunkiem zgłoszenia tego faktu policji, a także w sytuacji, gdy osoba ta jest jednym ze współwłaścicieli pojazdu zadeklarowanego przez ubezpieczającego, podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
- ### 9. ZAMIENNIKI (CZĘŚCI NIE SYGNOWANE LOGO PRODUCENTA)
1. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, dla pojazdów starszych niż 5 lat, przy ustalaniu wysokości odszkodowania, ceny części użytych do naprawy lub ceny części w kalkulacji kosztów naprawy, w razie ustalenia odszkodowania kosztorysowo, określone zostaną według cen części nie sygnowanych logo producenta (zamienniki).

#### Komentarz:

Jeśli do naprawy po wypadku mają zostać użyte części oryginalne (z logo producenta) musi to być zgłoszone przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

Jeśli samochód ma więcej niż 5 lat i do jego powypadkowej naprawy w warsztacie naprawczym mają zostać użyte części oryginalne sygnowane logo producenta, musi to być zgłoszone przy składaniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. W takim wypadku Aviva dokona odpowiedniej kalkulacji składki i wystawi polisę/wniosko-polisę odpowiadającą tym potrzebom..

2. Jeżeli opłacona została dodatkowa składka i umowa ubezpieczenia została zawarta z uwzględnieniem likwidacji szkody przy użyciu części oryginalnych sygnowanych logo producenta pojazdu, a wysokość odszkodowania określana będzie na podstawie złożonych przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego faktur, przy ustalaniu wysokości odszkodowania Aviva uwzględni ceny części oryginalnych sygnowanych logo producenta pojazdu.

### 10. 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 dzwoniąc pod numer: +48 22 557 44 44. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.
2. Wypadek polegający na utracie pojazdu powinien zostać zgłoszony na policję niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od dnia, w którym ten fakt został stwierdzony przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego.

3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w Sekcji A ust. 10 pkt. 1, Aviva może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Avivie ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
4. W razie wypadku należy także postępować zgodnie z zasadami wymienionymi w Sekcji F ust. 10.

## 11. SPOŚÓB USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY

1. Zakres i rozmiar szkody w pojeździe zostanie ustalony na podstawie przeprowadzonych oględzin lub otrzymanych od ubezpieczającego lub ubezpieczonego dokumentów i informacji, a także dokumentów i informacji, zgromadzonych przez Avivę w toku postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego wypadku, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania..

### 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.

2. Do czasu przeprowadzenia przez Avivę oględzin uszkodzeń pojazdu lub otrzymania od Avivy informacji, że Aviva odstępuje od oględzin pojazdu zabronione jest dokonywanie w nim jakichkolwiek napraw, gdyż może to mieć wpływ na prowadzone postępowanie, mające na celu ustalenie wysokości szkody.
3. Jeśli Aviva nie odstąpi od oględzin uszkodzeń pojazdu, przeprowadzi je w terminie uzgodnionym z ubezpieczonym. Po przeprowadzeniu oględzin pojazdu, Aviva przekaze na wniosek ubezpieczonego, ubezpieczonemu lub osobie wyznaczonej przez ubezpieczonego kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu, w której Aviva opíše również zakres i sposób jego naprawy. Powyższe dotyczy rozliczenia kosztorysowego.

### Komentarz:

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

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

4. Przed rozpoczęciem naprawy 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 ust. 11 pkt 3.
5. Kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu sporządza pracownik lub pełnomocnik Avivy, posługując się systemem Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.
6. Wysokość szkody polegającej na utracie pojazdu lub wyposażenia dodatkowego jest równa wartości rynkowej pojazdu lub wyposażenia dodatkowego, aktualnej w dniu zaistnienia wypadku.

## 12. SPOŚÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

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

### Komentarz:

#### Warto korzystać z sieci warsztatów naprawczych Aviva.

Aviva współpracuje z siecią warsztatów naprawczych, które udziela gwarancji na wykonane usługi. Gwarancji udziela warsztat naprawczy wykonujący usługę a nie Aviva. Koszty naprawy Aviva może rozliczyć bezpośrednio ze współpracującym warszatem.

4. W przypadku, gdy przewidywane koszty naprawy pojazdu nie przekraczają 70% jego wartości rynkowej w dniu szkody, odszkodowanie ustalimy zgodnie z decyzją ubezpieczonego, 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 odszkodowania,
  - 2) jeżeli naprawa została wykonana poza siecią współpracujących z Avivą warsztatów naprawczych, wówczas wysokość odszkodowania Aviva ustali na podstawie przedstawionych przez ubezpieczonego faktur, obejmujących koszty części użytych do naprawy oraz robocizny związanej z tą naprawą, z zastrzeżeniem, że stawka za robociznę nie może być wyższa od stawki stosowanej przez warsztaty autoryzowane marki pojazdu, na potrzeby realizacji napraw gwarancyjnych oraz pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z Avivą zakresu i kosztów naprawy,
  - 3) 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) odszkodowanie za oryginalne części zamienne sygnowane logo producenta przewidziane do naprawy pojazdu zostanie pomniejszone o zużycie eksploatacyjne, którego wartości przedstawione są w poniższej tabeli. W przypadku użycia do naprawy części oryginalnych nie sygnowanych logo producenta, pomniejszenie o którym mowa powyżej nie ma zastosowania,

Tabela zużycia eksploatacyjnego:

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

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

### Komentarz:

#### Ustalenie wieku pojazdu.

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

5. Aviva zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedstawionych kosztów naprawy pojazdu, w szczególności, jeżeli:
  - 1) odbiegają od norm czasowych operacji naprawy, wymiany, cen części zamiennych określonych w systemie Eurotax-carwert, Audatex lub DAT,
  - 2) stawki za roboczogodzinę przekraczają wartości obowiązujące w miejscu, gdzie dokonana została naprawa pojazdu,
  - 3) odbiegają od zakresu prac wskazanych w kalkulacji przewidywanych kosztów naprawy pojazdu,
  - 4) różnica pomiędzy przedstawionymi przez ubezpieczonego kosztami naprawy a sporządzoną przez Avivę kalkulacją przewidywanych kosztów naprawy przekracza 10%. W takim wypadku Aviva zastrzega sobie prawo do przedstawienia ofert naprawy pojazdu, w celu ustalenia rynkowych kosztów naprawy i na tej podstawie ustali odszkodowanie.
6. Przed dokonaniem wypłaty odszkodowania, w przypadku naprawy przeprowadzonej w warsztacie, Aviva zastrzega sobie prawo do sprawdzenia, czy naprawa dokonano zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, a w szczególności, z ustalonym zakresem i kalkulacją przewidywanych kosztów naprawy pojazdu.
7. Odszkodowanie za szkody w pojeździe nie może przekroczyć jego wartości rynkowej w dniu wypadku.
8. Jeśli umowa ubezpieczenia autocasco została zawarta w wariantcie kosztorysowym, o którym mowa w Sekcji A ust. 2 pkt 2), to odszkodowanie w przypadku szkody częściowej (gdy koszty naprawy pojazdu nie prze-

- kraczącą 70% jego wartości rynkowej w dniu szkody) wyliczone zostanie wyłącznie w oparciu o postanowienia Sekcji A zapisy ust. 12 pkt 4 ppkt. 3),
9. Aviva wypłaci odszkodowanie za szkodę w wyposażeniu dodatkowym maksymalnie do kwoty odpowiadającej jego wartości rynkowej, lecz nie wyższej niż do sumy ubezpieczenia określonej w Sekcji A ust. 6 pkt. 5.
  10. Odszkodowanie za fotelik lub foteliki dziecięce (maksymalnie dwa) uszkodzone w wyniku wypadku będzie wypłacone maksymalnie do kwoty 300 złotych za fotelik.
  11. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przy ustalaniu wysokości odszkodowania Aviva uwzględni udział własny ubezpieczonego w szkodzie. Przykład wyliczenia odszkodowania, jeśli nie wykupiony został udział własny został przedstawiony w Sekcji A ust. 8 „Udział własny”.
  12. W przypadku uszkodzenia pojazdu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej:
    - 1) naprawa powinna być dokonana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z zastrzeżeniem poniższych punktów;
    - 2) możliwe jest przeprowadzenie naprawy częściowej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do przygotowania pojazdu w celu kontynuowania bezpiecznej jazdy, pod warunkiem skontaktowania się z Avivą i uzyskania zgody na przeprowadzenie naprawy;
    - 3) 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;
    - 4) jeśli koszty zleconej samodzielnie naprawy przekraczają zakres naprawy niezbędnej do kontynuowania bezpiecznej jazdy, o którym mowa w Sekcji A ust. 12 pkt 12 ppkt 3) lub jeśli wykraczają poza upoważnienie udzielone przez Avivę, odszkodowanie jest ustalone i wypłacone według cen obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w miejscu zarejestrowania pojazdu zgodnie z wybranym przez ubezpieczającego zakresem ubezpieczenia określonym w polisie lub wnioskopolisie;
    - 5) za zgodą Avivy może być ustalony inny tryb naprawy pojazdu.

**Komentarz:**  
Podsumowanie zasad wyliczenia kwoty odszkodowania ze względu na wariant ubezpieczenia autocasco prezentuje poniższa tabela:

Metoda likwidacji	Szkoda całkowita	Szkoda częściowa		
		Serwis	Warsztat Aviva	Kosztorys
AC	TAK Sekcja A ust. 12 pkt 3	TAK Sekcja A ust. 12 pkt 4 ppkt 1)	TAK Sekcja A ust. 12 pkt 4 ppkt 2)	TAK Sekcja A ust. 12 pkt 4 ppkt 3)
AC kosztorys		Nie dotyczy	Nie dotyczy	

### 13. SZKODY O NIEWIELKIEJ WARTOŚCI

Jeśli szkoda w pojeździe nie przekracza wysokości określonej w polisie lub wniosko - polisie, to nie jest ona objęta ochroną Avivy i Aviva nie wypłaci za nią odszkodowania.

### 14. POJAZD ZASTĘPCZY UDOSTĘPNIANY PRZEZ WSPÓŁPRACUJĄCY Z NAMI WARSZTAT NAPRAWCZY

1. Jeżeli naprawa pojazdu będzie przeprowadzana przez jeden ze współpracujących z Avivą warsztatów naprawczych, to taki warsztat może udostępnić pojazd zastępczy.
2. Pojazd zastępczy może być udostępniony tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na czas naprawy pojazdu, jednak nie dłuższy niż 14 dni.

### 15. 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 o pojazdu,
  - 2) przekazania Avivie oryginału decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu oraz karty pojazdu i dowodu rejestracyjnego pojazdu lub wtórników tych dokumentów wraz z adnotacją o wyrejestrowaniu pojazdu, jeśli nie zostały zatrzymane przez organ rejestrujący.

Powyższe nie ma zastosowania, gdy klucze (sterowniki) lub dokumenty, o których mowa powyżej zostały utracone w sytuacji, w której 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.

### 16. KIEDY NIE WYPŁACIMY 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 ruchu pojazdu z otwartymi drzwiami lub otwartą pokrywą bagażnika lub silnika lub jeśli do uszkodzeń doszło na skutek otwarcia drzwi, pokrywy silnika lub bagażnika w czasie ruchu pojazdu, chyba że do tego otwarcia doszło w wyniku kolizji,
  - 6) szkoda powstała w następstwie przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk,
  - 7) szkoda powstała w pojeździe w następstwie działania zwierząt, które przedostały się lub zostały wpuszczone do wnętrza pojazdu,
  - 8) szkoda powstała w następstwie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa.
2. 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 F ust. 7.

### 17. 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.

## 18. ZOBACZ TAKŻE

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

## SEKCJA B

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE

#### 1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance jest organizacja i pokrycie kosztów:

- 1) pomocy jakiej Aviva udzieli ubezpieczonemu w okresie ochrony ubezpieczeniowej, w przypadku wystąpienia awarii lub unieruchomienia pojazdu w wyniku zdarzeń określonych w tej Sekcji,
- 2) informacji o warsztatach naprawczych,
- 3) pojazdu zastępczego,
- 4) medycznej pomocy informacyjnej,
- 5) wizyt lekarskich w razie nagłego zachorowania,
- 6) pomocy dodatkowej przed podjęciem podróży lub w czasie jej trwania.

2. Zakres świadczeń i informacja o ewentualnych limitach na świadczenia określone są w ustępach 3, 4, 5 i 6 niniejszej Sekcji, a najistotniejsze informacje znajdują się w tabeli zamieszczonej w ustępie 2 tej Sekcji.

3. W przypadku ubezpieczenia assistance Aviva nie wypłaca odszkodowania, lecz organizuje niezbędną pomoc, której koszty zrefunduje operatorowi udzielającemu ubezpieczonemu pomocy.

#### 2. W JAKIM ZAKRESIE AVIVA UDZIELI POMOCY

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

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

#### Komentarz:

#### Warto zastanowić się nad odpowiednim wariantem ubezpieczenia assistance

Ubezpieczenie w wariantcie podstawowym bez konieczności opłaty dodatkowej składki otrzyma każdy klient, który zawiera ubezpieczenie OC lub autocasco w Avivie.

W celu ułatwienia porównania zakresu ochrony i limitów kosztów pomocy dla poszczególnych wariantów ubezpieczenia przygotowana została poniższa tabela. Szczegółowy zakres pomocy w poszczególnych wariantach określają zapisy ustępów 3, 4, 5 i 6 tej Sekcji.

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

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

#### 3. WARIANT PODSTAWOWY ASSISTANCE

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie podstawowym Aviva udzieli ubezpieczonemu pomocy w razie unieruchomienia pojazdu wskutek:

- 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
- 2) uszkodzenia szyby czołowej pojazdu.

2. W wariantcie podstawowym można skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej, wizyt lekarskich w przypadku nagłego zachorowania oraz Pakietu „usług dodatkowych”.

#### Pomoc na drodze

3. Pomoc Avivy w wariantcie podstawowym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:

- 1) holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – do ustalonego z ubezpieczonym miejsca w odległości nie większej niż 100 km od miejsca zdarzenia, a w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez Avivę, za pośrednictwem infolinii warsztatu naprawczego,

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

**Komentarz:**

**Warto zwrócić uwagę na limity kosztów w poszczególnych wariantach ubezpieczenia assistance.**

Warto sprawdzić, czy limity kosztów, do których Aviva organizuje pomoc, są odpowiednie dla potrzeb ubezpieczonego. Dla komfortu zachęcamy do zakupu wariantu z szerszym zakresem ochrony.

- 3) parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 100 złotych,
- 4) wynajęcia pojazdu zastępczego na okres naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż 3 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,
- 5) w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie ubezpieczonemu także pokrycie kosztów podstawienia albo zwrotu pojazdu zastępczego, decyzję czy pojazd zastępczy ma być podstawiony czy też odebrany podejmuje ubezpieczony,
- 6) udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji.

**Medyczna pomoc informacyjna**

4. W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej Aviva udzieli ubezpieczonemu medycznej pomocy informacyjnej.
5. Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
  - 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania – telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
  - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
  - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
  - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
  - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
  - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
6. 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.

**Wizyta lekarska w przypadku nagłego zachorowania**

7. Pomoc Avivy w przypadku nagłego zachorowania polegać będzie na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu oraz honorarium lekarza za wizytę w miejscu pobytu ubezpieczonego na terytorium Polski lub pokryciu kosztów wizyty ubezpieczonego w najbliższej placówce medycznej. Ubezpieczonemu przysługuje możliwość skorzystania, w przypadku nagłego zachorowania, z maksymalnie 3 (trzech) wizyt lekarskich, w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.

**Pakiet „usługi dodatkowe”**

8. W ramach pakietu usług dodatkowych ubezpieczony może liczyć na pomoc Avivy w następującym zakresie:
  - 1) ustalenie optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),
  - 2) przekazanie informacji o utrudnieniach w ruchu drogowym i zmianach w organizacji ruchu,
  - 3) przekazanie informacji o przebudowach i remontach dróg,
  - 4) uzyskanie kontaktu z najbliższą zlokalizowaną pomocą drogową,
  - 5) ustalenie 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.

**4. WARIANT ROZSZERZONY ASSISTANCE**

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie rozszerzonym Aviva udzieli ubezpieczonemu pomocy w razie unieruchomienia pojazdu wskutek:
  - 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
  - 2) uszkodzenia szyby czołowej pojazdu,
  - 3) wypadku,
  - 4) awarii pojazdu,
  - 5) awarii wycieraczek,
  - 6) awarii pasów bezpieczeństwa,
  - 7) awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu.
2. W wariantcie rozszerzonym ubezpieczony może skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej, wizyt lekarskich w przypadku nagłego zachorowania oraz z Pakietu „usług dodatkowych”.

**Pomoc na drodze**

3. Pomoc Avivy w wariantcie rozszerzonym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:
  - 1) naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia, lub
  - 2) gdy w ciągu 1 godziny od chwili przybycia operatora pomocy drogowej nie będzie mógł usunąć przyczyny unieruchomienia pojazdu, Aviva pokryje koszty holowania pojazdu, w tym koszty rozładunku i załadunku, do ustalonego z ubezpieczonym miejsca w odległości nie większej niż 200 km od miejsca zdarzenia,
  - 3) transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca do którego realizowane będzie holowanie pojazdu,
  - 4) holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez Avivę za pośrednictwem infolinii warsztatu naprawczego,
  - 5) parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 200 złotych,
  - 6) wynajęcia pojazdu zastępczego po wypadku na okres naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż 5 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,
  - 7) wynajęcia pojazdu zastępczego po kradzieży pojazdu do chwili odnalezienia pojazdu, nie dłużej jednak niż na 5 dni,
  - 8) w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie ubezpieczonemu także pokrycie kosztów podstawienia albo zwrotu pojazdu zastępczego, decyzję czy pojazd zastępczy ma być podstawiony czy też odebrany podejmuje ubezpieczony,
  - 9) zakwaterowania dla ubezpieczonych po wypadku lub awarii jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca zamieszkania użytkownika pojazdu; zakwaterowanie będzie mieć miejsce w hotelu do 3 gwiazdek według standardów obowiązujących w państwie, w którym doszło do zdarzenia,
  - 10) udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji,
  - 11) tłumacza posługującego się językiem angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim, który drogą telefoniczną umożliwi ubezpieczonemu porozumienie się z osobami nieznanymi języka polskiego, udzielającymi pomocy,
  - 12) złomowania pojazdu, tj. fizycznego złomowania pojazdu oraz udzielenie informacji na temat wymaganych czynności administracyjnych zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju złomowania. Koszty te Aviva pokrywa do kwoty 500 złotych,
  - 13) w przypadku śmierci w wyniku wypadku kierowcy lub któregoś z pasażerów ubezpieczonego pojazdu Aviva pokryje koszty pogrzebu do kwoty 2 000 złotych na każdego ubezpieczonego, który poniósł śmierć,
  - 14) jeżeli w wyniku wypadku komunikacyjnego w pojeździe dziecko w wieku poniżej 18 lat dozna obrażeń, których wynikiem będzie hospitalizacja dłuższa niż 3 dni, Aviva zapewni organizację i pokryje koszty korepetycji w zakresie niezbędnym do kontynuowania nauki do kwoty 2 000 zł.

**Pakiet „usprawnienie pojazdu”**

4. Na pomoc Avivy możesz liczyć także w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek:
  - 1) rozładowania akumulatora,
  - 2) przebicia lub braku powietrza w oponie,
  - 3) utraty lub zatrząśnięcia kluczyka lub sterownika,



- 4) braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
  - 5) awarii oświetlenia.
5. 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 nie zwracamy kosztów usprawnienia pojazdu.
6. Koszty użytych części zamiennych a także koszty zakupionego paliwa będą musiały być pokryte ze środków ubezpieczonego.

#### Medyczna pomoc informacyjna

7. W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej Aviva udzieli ubezpieczonemu medycznej pomocy informacyjnej.
8. Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
- 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania – telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
  - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
  - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
  - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
  - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
  - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
9. W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej 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.

#### Wizyta lekarska w przypadku nagłego zachorowania

10. Pomoc Avivy w przypadku nagłego zachorowania polegać będzie na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu oraz honorarium lekarza za wizytę w miejscu pobytu ubezpieczonego na terytorium Polski lub pokryciu kosztów wizyty ubezpieczonego w najbliższej placówce medycznej. Ubezpieczonemu przysługuje możliwość skorzystania, w przypadku nagłego zachorowania, z maksymalnie 3 (trzech) wizyt lekarskich, w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.

#### Pakiet „usługi dodatkowe”

11. W ramach pakietu usług dodatkowych ubezpieczony może liczyć na pomoc Avivy w następującym zakresie:

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

#### 5. WARIANT MAKSYMALNY ASSISTANCE

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie maksymalnym Aviva udzieli ubezpieczonemu pomocy w razie unieruchomienia pojazdu wskutek:

- 1) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu,
- 2) uszkodzenia szyby czołowej pojazdu,
- 3) wypadku,
- 4) awarii pojazdu,
- 5) awarii wycieraczek,
- 6) awarii pasów bezpieczeństwa,
- 7) awarii oświetlenia zewnętrznego pojazdu.

2. W wariantcie maksymalnym ubezpieczony może skorzystać także z Informacji o warsztatach naprawczych, Medycznej pomocy informacyjnej, pomocy medycznej, wizyt lekarskich w przypadku nagłego zachorowania oraz Pakietu „usług dodatkowych”.

#### Pomoc na drodze

3. Pomoc Avivy w wariantcie maksymalnym obejmuje zorganizowanie oraz pokrycie kosztów:

- 1) naprawy pojazdu na miejscu zdarzenia, lub
- 2) 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 rozładunku i załadunku:
  - a) do ustalonego z ubezpieczonym miejsca, w przypadku zdarzeń, które miały miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
  - b) do ustalonego z ubezpieczonym miejsca, w odległości nie większej niż 500 km od miejsca zdarzenia, jeśli zdarzenie miało miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, jednakże nie dalszej niż miejsce zamieszkania użytkownika pojazdu,
 w przypadku zdarzeń, do których dojdzie w miejscu zamieszkania użytkownika pojazdu Aviva zapewnia holowanie pojazdu do wskazanego przez ubezpieczonego miejsca nie dalej jednak niż 200 km od miejsca zdarzenia,
- 3) transportu ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca do którego realizowane będzie holowanie pojazdu,
- 4) holowania pojazdu, w tym jego rozładunku i załadunku – w przypadku uszkodzenia szyby czołowej do wskazanego przez Avivę za pośrednictwem infolinii warsztatu naprawczego,
- 5) parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym – do kwoty 200 złotych,
- 6) wynajęcia pojazdu zastępczego po wypadku lub awarii na okres naprawy pojazdu nie dłużej jednak niż 14 dni, 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,
- 7) wynajęcia pojazdu zastępczego po kradzieży pojazdu do chwili odnalezienia pojazdu, nie dłużej jednak niż na 14 dni,
- 8) w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego przysługiwać będzie ubezpieczonemu także pokrycie kosztów podstawienia oraz odebrania od ubezpieczonego pojazdu zastępczego,
- 9) zakwaterowania dla ubezpieczonych po wypadku, awarii lub kradzieży pojazdu, jeśli miejsce zdarzenia znajduje się w odległości większej niż 100 km od miejsca zamieszkania użytkownika pojazdu; zakwaterowanie będzie mieć miejsce w hotelu do 3 gwiazdek według standardów obowiązujących w państwie, w którym doszło do zdarzenia, o ile ubezpieczony nie skorzystał z kontynuacji podróży,
- 10) kontynuacji podróży, rozumianej jako przewóz kierowcy i pasażerów z miejsca zdarzenia do miejsca określonego jako cel podróży albo zamieszkania – do kwoty 5 000 złotych, o ile ubezpieczony nie skorzystał z zakwaterowania,
- 11) kierowcy zastępczego, który odwiezie pojazdem osoby podróżujące do miejsca określonego jako cel podróży albo zamieszkania, jeżeli osoby posiadające uprawnienia do kierowania pojazdem wskutek wypadku nie mogą kontynuować jazdy,
- 12) odbiór pojazdu po naprawie, czyli pokrycie kosztu przejazdu do warsztatu, w którym naprawiany był pojazd,
- 13) dostarczenia części zamiennych potrzebnych do naprawy pojazdu, jeśli warsztat w którym naprawa jest prowadzona ma wydłużony czas oczekiwania na te części,
- 14) tłumacza posługującego się językiem angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim, który drogą telefoniczną umożliwi ubezpieczonemu porozumienie się, z osobami nieznanymi języka polskiego, udzielającymi pomocy,
- 15) udzielenia informacji o sieci warsztatów naprawczych w pobliżu miejsca unieruchomienia pojazdu, w tym również o dniach i godzinach ich pracy oraz o specjalizacji,
- 16) złomowania pojazdu, tj. fizycznego złomowania pojazdu oraz udzielenie informacji na temat wymaganych czynności administracyjnych zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju złomowania. Koszty te pokrywamy do kwoty 500 złotych,
- 17) w przypadku śmierci w wyniku wypadku kierowcy lub któregoś z pasażerów pojazdu Aviva pokryje koszty pogrzebu do kwoty 2 000 złotych na każdego ubezpieczonego, który poniósł śmierć,
- 18) jeżeli w wyniku wypadku komunikacyjnego w pojeździe dziecko w wieku poniżej 18 lat dozna obrażeń, których wynikiem będzie hospitalizacja dłuższa niż 3 dni, Aviva zapewni organizację i pokryje koszty korepetycji w zakresie niezbędnym do kontynuowania nauki do kwoty 2 000 zł.

#### **Pakiet „usprawnienie pojazdu”**

4. Na pomoc Aviva ubezpieczony może liczyć także w przypadku unieruchomienia pojazdu wskutek:
- 1) rozładowania akumulatora,
  - 2) przebicia lub braku powietrza w oponie,
  - 3) utraty lub zatrząsnięcia kluczyka lub sterownika,
  - 4) braku lub zatankowania niewłaściwego paliwa,
  - 5) awarii oświetlenia.
5. 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.
6. Koszty użytych części zamiennych, a także koszty zakupionego paliwa będą musiały być pokryte ze środków ubezpieczonego.

#### **Pomoc medyczna**

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

#### **Medyczna pomoc informacyjna**

10. W okresie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej Aviva udzieli ubezpieczonemu medycznej pomocy informacyjnej.
11. Medyczna pomoc informacyjna obejmuje w szczególności:
- 1) w razie choroby lub urazu, do których doszło poza miejscem zamieszkania – telefoniczne udzielenie informacji o państwowych i prywatnych placówkach służby zdrowia,
  - 2) telefoniczne udzielenie informacji o działaniu leków, skutkach ubocznych, interakcjach z innymi lekami, możliwości przyjmowania w czasie ciąży,
  - 3) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach prowadzących zabiegi rehabilitacyjne,
  - 4) telefoniczne udzielenie informacji o placówkach handlowych oferujących sprzęt rehabilitacyjny,
  - 5) telefoniczne udzielenie informacji o zasadach przygotowania zabiegów lub badań medycznych,
  - 6) telefoniczne udzielenie informacji o dietach, zdrowym żywieniu.
12. W ramach świadczenia usługi polegającej na medycznej pomocy informacyjnej 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.

#### **Wizyta lekarska w przypadku nagłego zachorowania**

13. Pomoc Avivy w przypadku nagłego zachorowania polegać będzie na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu oraz honorarium lekarza za wizytę w miejscu pobytu ubezpieczonego na terytorium Polski lub pokryciu kosztów wizyty ubezpieczonego w najbliższej placówce medycznej. Ubezpieczonemu przysługuje możliwość skorzystania, w przypadku nagłego zachorowania, z maksymalnie 3 (trzy) wizyt lekarskich, w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej.

#### **Pakiet „usługi dodatkowe”**

14. W ramach pakietu usług dodatkowych możesz liczyć na pomoc Avivy w następującym zakresie:
- 1) ustaleniu optymalnej trasy przejazdu (w oparciu o dane na temat utrudnień drogowych),

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

#### **6. POJAZD ZASTĘPCZY – POSTANOWIENIA WSPÓLNE**

1. Ubezpieczony otrzyma pojazd zastępczy, jeśli do uszkodzenia lub utraty pojazdu doszło w wyniku zdarzenia zdefiniowanego dla poszczególnych wariantów w sposób odrębny, ale tylko wtedy, gdy w związku z tym zdarzeniem 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 utraty.
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), będą musiały zostać poniesione przez ubezpieczonego.
4. Z wyjątkiem wariantu maksymalnego Aviva pozostawia do decyzji ubezpieczonego wybór, czy woli podstawienie pojazdu (wtedy pojazd zastępczy zostanie podstawiony we wskazane miejsce), czy jego odbiór (odbiór pojazdu zastępczego z uzgodnionego miejsca).

#### **Komentarz:**

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

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

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

#### **7. 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.

#### **8. 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 22 557 44 44 Aviva zorganizuje pomoc, a następnie dokona zwrotu jej kosztów operatorowi, który jej udzielił. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.

#### **Komentarz:**

##### **Jeśli będzie potrzebna pomoc Avivy prosimy o telefon pod numer: +48 22 557 44 44.**

W razie konieczności wezwania pomocy assistance, konieczny jest kontakt z Avivą, dzwoniąc na wskazany powyżej numerów telefonu. Aviva zorganizuje pomoc oraz zwróci koszty operatorowi, który jej udzieli. W przypadku organizacji pomocy bez wiedzy Avivy, Aviva nie jest zobowiązana do zwrotu poniesionych na nią kosztów.

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 F ust. 10.

#### 9. 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 F ust. 7.

#### 10. ZOBACZ TAKŻE

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

## SEKCJA C

### UBEZPIECZENIE NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW

#### 1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

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

#### 2. WARIANTY UBEZPIECZENIA

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

#### 3. UBEZPIECZONY

1. W wariancie podstawowym ubezpieczeniem objęty jest kierowca pojazdu oraz jego pasażerowie w liczbie zgodnej z informacją zawartą w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
2. W wariancie rozszerzonym ubezpieczeniem objęty jest ubezpieczający.

#### 4. SUMA UBEZPIECZENIA

Suma ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków określona jest w polisie lub wnioško-polisie odrębnie dla wariantów podstawowego i rozszerzonego. Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Avivy.

#### 5. POSTĘPOWANIE W RAZIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

1. Zgłoszenia nieszczęśliwego wypadku można dokonać telefonicznie, dzwoniąc pod numer: +48 22 557 44 44. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.
2. Zgłoszenia nieszczęśliwego wypadku powinno zostać dokonane niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od jego zaistnienia,

chyba że zgłoszenie nieszczęśliwego wypadku, w terminie o którym mowa powyżej nie jest możliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczającego, ubezpieczonego lub jego spadkobierców, wówczas nieszczęśliwy wypadek powinien być zgłoszony w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny.

3. W razie wypadku należy także postępować zgodnie z zasadami wymienionymi w Sekcji F ust. 10.

#### 6. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ŚWIADCZENIA

1. Świadczenie na rzecz każdego z ubezpieczonych Aviva wypłaci maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w polisie lub wnioško-polisie. Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Avivy.
2. Ustalenie wysokości świadczenia następuje na podstawie złożonych przez ubezpieczonego dokumentów w tym dokumentacji medycznej oraz Załącznika nr 1 do warunków ubezpieczeń – Tabeli świadczeń NNW. Przedłożone Avivie orzeczenia, zaświadczenia i wyniki badań dotyczące ubezpieczonego i związane z rozszczeniem o zapłatę świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku nie mają charakteru wyłącznie wiążącego. W razie wątpliwości, w celu obiektywnego ustalenia stanu zdrowia ubezpieczonego, dochodzącego zapłaty świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku Aviva może żądać od ubezpieczonego poddania się badaniom diagnostycznym i lekarskim, które zostaną wykonane na koszt Avivy, przez lekarza wyznaczonego przez Avivę.
3. Jeśli ubezpieczony dozna urazu innego niż wymieniony w Załączniku nr 1 – Tabeli świadczeń NNW, Aviva nie wypłaci świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku.

#### Komentarz:

Stoień trwałego uszczerbku na zdrowiu Aviva określa w procentach na podstawie Załącznika nr 1 do warunków ubezpieczeń – Tabeli świadczeń NNW.

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

#### 7. WYPŁATA ŚWIADCZENIA

1. Aviva wypłaci świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu osobom, które doznały tego uszczerbku.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Aviva wypłaci osobom uprawnionym, a jeżeli nie zostały wskazane takie osoby, otrzymują je w następującej kolejności:
  - 1) małżonek (w całości),
  - 2) dzieci (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka,
  - 3) rodzice (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka ani dzieci,
  - 4) spadkobiercy (w częściach równych), jeśli zmarły ubezpieczony nie miał małżonka, dzieci ani rodziców.
3. Jeżeli w pojeździe podróżowało więcej osób niż liczba miejsc określona w jego dowodzie rejestracyjnym suma ubezpieczenia na każdą z podróżujących osób będzie ustalona w sposób następujący: suma ubezpieczenia

wskazana na polisie lub wniosko-polisie pomnożona przez liczbę miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym ubezpieczonego pojazdu, a następnie podzielona przez liczbę osób faktycznie podróżujących pojazdem.

## 8. KIEDY AVIVA NIE WYPŁACI ŚWIADCZENIA

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

9) jako wynik uprawiania przez ubezpieczonego sportów o ryzykownym charakterze, za które Aviva uznaje sporty motorowe lub motorowodne, lotnicze, spadochronowe, baloniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo, szybownictwo, kitesurfing, kajakerstwo górskie, skoki do wody, wspinaczkę, alpinizm, narciarstwo ekstremalne, snowboarding ekstremalny, speleologię, skoki bungee, rafting, canyoning, zorbing.

4. Aviva nie wypłaci świadczenia również w przypadkach, o których mowa w Sekcji F ust. 7.

## 9. ZOBACZ TAKŻE

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

## SEKCJA D

### UBEZPIECZENIE SZYB

#### 1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

Aviva obejmuje ochroną szyby pojazdu, tj. szybę czołową, boczne oraz tylną.

##### Komentarz:

**Aviva wymieni lub naprawi uszkodzone szyby bez wpływu na zniżki za bezszkodową jazdę ubezpieczonego.**

Gdy uszkodzeniu ulegnie wyłącznie szyba lub szyby pojazdu, Aviva w ramach ubezpieczenia szyb, zorganizuje i pokryje koszty ich wymiany lub naprawy. Jest to korzystne dla ubezpieczonego, ponieważ nie straci zniżek za bezszkodowy przebieg ubezpieczenia w ubezpieczeniu autocasco w Avivie.

#### 2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

W ramach ubezpieczenia Aviva zorganizuje oraz pokryje koszty wymiany lub naprawy uszkodzonych szyb pojazdu, jeżeli ich uszkodzenie miało miejsce w okresie udzielanej przez Avivę ochrony ubezpieczeniowej i było następstwem wypadku.

#### 3. UDZIAŁ W SZKODZIE

W przypadku konieczności wymiany szyby czołowej w pojeździe, część kosztów tej operacji będzie musiała zostać poniesiona przez ubezpieczonego. Ich wysokość jest określona w polisie lub wniosko-polisie.

#### 4. POSTĘPOWANIE W RAZIE USZKODZENIA SZYBY

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia szyby pojazdu, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 5 dni roboczych, ubezpieczający, ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek lub jego spadkobiercy zobowiązani są zgłosić ten fakt do Avivy pod numer: +48 22 557 44 44, a Aviva zorganizuje jej naprawę lub wymianę.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia o uszkodzonej szybie Aviva ustali z ubezpieczonym termin oraz miejsce, gdzie będzie mogła zostać przeprowadzona naprawa lub wymiana.

##### Komentarz:

**Naprawa w najbliższym warsztacie.**

Aviva zaproponuje naprawę lub wymianę szyby na szybę nie oznaczoną znakiem marki pojazdu w warsztacie znajdującym się w pobliżu miejsca zamieszkania lub czasowego pobytu ubezpieczonego na terenie Polski.

3. Po oględzinach uszkodzeń szyby Aviva podejmie decyzję, czy będzie ona naprawiana, czy wymieniana.
4. Wymiana lub naprawa szyby może być dokonana wyłącznie we wskazanym przez Avivę warsztacie naprawczym.
5. Z tytułu ubezpieczenia szyb Aviva nie wypłaca odszkodowania, lecz organizuje ich naprawę lub wymianę na szybę nie oznaczoną znakiem marki pojazdu. W przypadku występowania na rynku polskim wyłącznie szyby oznaczonej znakiem marki pojazdu Aviva organizuje wymianę na taką szybę. Koszty tej operacji zostaną zwrócone warsztatowi, który ją przeprowadzi.
6. W razie wypadku należy także postępować zgodnie z zasadami wymienionymi w Sekcji F ust. 10.

#### 5. KIEDY AVIVA NIE POKRYJE KOSZTÓW WYMIANY LUB NAPRAWY SZYB

1. Aviva nie zorganizuje oraz nie pokryje kosztów wymiany lub naprawy szyb, jeśli ich uszkodzenia są następstwem wad fabrycznych lub wcześniejszych nieprawidłowo wykonanych napraw. Aviva nie odpowiada także za szkody będące następstwem zużycia eksploatacyjnego pojazdu lub szyby pojazdu.
2. W ramach ubezpieczenia szyb Aviva nie pokryje również kosztów naprawy lub wymiany okna dachowego – nawet jeżeli stanowi ono wyposażenie fabryczne pojazdu.

3. Aviva nie pokryje kosztów naprawy lub wymiany szyb, jeżeli zostaną one poniesione bez wiedzy lub zgody Avivy.
4. Aviva nie pokryje kosztów naprawy lub wymiany folii przyciemniających szyby i nalepki kontrolnej (nalepka z numerem rejestracyjnym pojazdu).

**Komentarz:**

**Konsekwencje wymiany lub naprawy szyb we własnym zakresie.**

Jeżeli ubezpieczony dokona wymiany lub naprawy szyby we własnym zakresie, Aviva nie zwróci poniesionych na nią kosztów.

5. Aviva nie zorganizuje oraz nie pokryje kosztów wymiany lub naprawy uszkodzonych szyb w przypadkach, o których mowa w Sekcji F ust. 7.

**6. ZOBACZ TAKŻE**

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

**SEKCJA E**

**UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ**

**1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA**

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

**2. ZAKRES UBEZPIECZENIA**

**Pomoc informacyjna**

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

**Komentarz:**

**Pomoc prawna.**

W przypadku sprzedaży pojazdu lub potrzeby uzyskania informacji prawnej dotyczącej pojazdu, telefonicznie, faksem, za pomocą poczty lub poczty elektronicznej Aviva przekaże informacje dotyczące sposobu postępowania w danej sytuacji.

2. Informacje, o których mowa powyżej, Aviva przekaże ubezpieczonemu w czasie rozmowy telefonicznej, faksem, jak również możliwe jest ich przesłanie na wskazany przez ubezpieczonego adres za pomocą poczty lub poczty elektronicznej.
3. Aviva zastrzega sobie prawo weryfikacji lub zmiany udzielonych informacji, w razie ujawnienia nieznanymi wcześniej faktów lub okoliczności.

**Pokrycie kosztów ochrony prawnej**

4. Aviva pokryje koszty ochrony prawnej, jeżeli:
  - 1) w postępowaniu sądowym ubezpieczony dochodzi odszkodowania w związku z udziałem pojazdu w wypadku, w tym w wyniku wjechania pojazdu w dziurę w jezdni,
  - 2) w postępowaniu sądowym ubezpieczony dochodzi roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji za wady fizyczne lub prawne pojazdu,
  - 3) ubezpieczony dochodzi odszkodowań lub kar umownych z tytułu nienależytego wykonania zobowiązań przez przedsiębiorcę, który podjął się naprawy pojazdu, montażu instalacji gazowej w pojeździe, holowania lub mycia pojazdu,
  - 4) przeciwko ubezpieczonemu prowadzone jest postępowanie karne w związku z zarzutem popełnienia przestępstwa drogowego lub wykroczenia drogowego,
  - 5) przeciwko ubezpieczonemu prowadzone jest postępowanie administracyjne dotyczące zatrzymania prawa jazdy lub dowodu rejestracyjnego pojazdu.
5. W ramach ochrony prawnej, której zakres określony jest powyżej, Aviva poniesie koszty:
  - 1) procesu, w tym koszty sądowe, opłaty kancelaryjne oraz koszty zastępstwa procesowego adwokata lub radcy prawnego,
  - 2) postępowania przed organami administracji państwowej lub samorządowej,
  - 3) procesu, które są należne stronie przeciwnej, o ile na mocy prawomocnego orzeczenia sądowego zobowiązano ubezpieczonego lub osobę przez niego upoważnioną do kierowania pojazdem do ich pokrycia.

6. Aviva pokryjemy koszty ochrony prawnej, tylko wtedy gdy zostaną one zaakceptowane przez Avivę przed ich poniesieniem. Akceptacja może zostać dokonana w formie pisemnej, pocztą elektroniczną lub podczas rozmowy telefonicznej.

**3. SUMA UBEZPIECZENIA – LIMITY KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ**

1. Aviva pokrywa koszty ochrony prawnej maksymalnie do wysokości wskazanej w polisie lub wniosko-polisie.
2. Suma ubezpieczenia jest określana na wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia i po refundacji kosztów ulega ona zmniejszeniu aż do wyczerpania.

**4. SPOSÓB UDZIELENIA POMOCY INFORMACYJNEJ**

1. W razie zaistnienia potrzeby skorzystania z pomocy informacyjnej, konieczny jest kontakt z Avivą pod numerem telefonu: +48 22 557 44 44. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.
2. Pomoc informacyjna zostanie udzielona niezwłocznie – nie później niż w terminie 2 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia do Avivy wniosku o udzielenie pomocy informacyjnej.
3. W terminie 2 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia wniosku, zostanie wysłany do ubezpieczonego:
  - 1) akt prawny, np. tekst ustawy lub rozporządzenia, którego ubezpieczony potrzebuje lub na podstawie którego Aviva udzieliła informacji,
  - 2) wzorzec umowy sprzedaży pojazdu lub wzorzec innej formy przeniesienia prawa własności do pojazdu.
4. W razie braku danych niezbędnych do udzielenia pomocy, Aviva zwróci się z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji.

**5. SPOSÓB POKRYCIA KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ**

1. W razie zaangażowania ubezpieczonego w postępowanie toczące się bez udziału Avivy, ubezpieczony może zwrócić się do Avivy o pokrycie kosztów ochrony prawnej. W tym celu konieczny jest niezwłoczny kontakt z Avivą, nie później niż w ciągu 24 godzin od dnia dowiedzenia się o wszczęciu postępowania, dzwoniąc pod numer: +48 22 557 44 44. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu wypadku może zgłosić również ubezpieczony, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.

**Komentarz:**

**Ubezpieczony powinien poinformować Avivę o zaangażowaniu w toczące się postępowanie.**

Prosimy o niezwłoczny kontakt, nie później niż w terminie 24 godzin od dnia powzięcia informacji o wszczęciu postępowania.

2. Jeżeli ubezpieczony ma zamiar podjąć postępowanie, w związku z którym wystąpi do Avivy o pokrycie kosztów ochrony prawnej, powinien skontaktować się dzwoniąc pod numer (+48) 22 557 44 44 przed podjęciem postępowania.
3. Po otrzymaniu wniosku o pokrycie kosztów ochrony prawnej Aviva poprosi ubezpieczonego o przekazanie:
  - 1) dokumentów związanych ze sprawą,
  - 2) informacji o stronach,
  - 3) informacji o dotychczas poniesionych przez ubezpieczonego kosztach,
  - 4) informacji o zawarciu przez ubezpieczonego umowy z adwokatem lub radcą prawnym.
4. Aviva pokryje koszty ochrony prawnej, jeżeli przeprowadzona analiza sprawy wykaże, że obrona interesów ubezpieczonego nie jest sprzeczna z dobrymi obyczajami lub zasadami współzycia społecznego.
5. Decyzja Avivy o pokryciu lub odmowie pokrycia kosztów ochrony prawnej zostanie wysłana ubezpieczonemu w terminie 7 dni od daty zgłoszenia wniosku o pokrycie kosztów ochrony prawnej.
6. W przypadku, gdy Aviva nie będzie dysponować wszystkimi niezbędnymi danymi pozwalającymi na podjęcie decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, informację o pokryciu lub odmowie pokrycia tych kosztów zostanie przekazana ubezpieczonemu w terminie 7 dni od daty ich dostarczenia.
7. Po otrzymaniu od Avivy decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, ubezpieczony powinien przekazać zwrótnie informacje dotyczące wszelkich niezgodzonych wcześniej kosztów jeszcze przed ich poniesieniem.
8. Jeżeli Aviva odmówi pokrycia kosztów ochrony prawnej, ubezpieczony otrzyma pisemne uzasadnienie tej decyzji zawierające argumentację prawną.

9. W czasie prowadzenia sprawy ubezpieczony powinien poinformować Avivę w szczególności o:
  - 1) wszystkich czynnościach powodujących lub mogących spowodować wystąpienie kosztów, które wcześniej nie były z Avivą uzgodnione,
  - 2) otrzymanej korespondencji związanej ze sprawą,
  - 3) korespondencji prowadzonej przez radcę prawnego lub adwokata oraz o innych podjętych przez niego czynnościach.
10. Bez akceptacji Avivy ubezpieczony nie może:
  - 1) zawrzeć ugody,
  - 2) zrzec się roszczenia,
  - 3) dokonać innych czynności faktycznych lub prawnych uniemożliwiających dochodzenie roszczenia.
11. W ramach prowadzonego postępowania ubezpieczonemu przysługuje prawo swobodnego wyboru adwokata lub radcy prawnego.
12. Na prośbę ubezpieczonego Aviva może przedstawić listę adwokatów lub radców prawnych, którzy mogą podjąć się obrony lub reprezentowania ubezpieczonego w postępowaniu.
13. W pełnomocnictwie udzielonym wybranemu przez ubezpieczonego adwokatowi lub radcy prawnemu ubezpieczony może zawrzeć zobowiązanie do informowania Avivy o aktualnym stanie prowadzonej sprawy.
14. Gdy ubezpieczony zdecyduje się na skorzystanie z pomocy adwokata lub radcy prawnego z przedstawionej przez Avivę listy, wówczas:
  - 1) drogą telefoniczną skontaktuje się on z ubezpieczonym, w terminie 4 dni roboczych, licząc od dnia złożenia prośby o jego pomoc,
  - 2) podczas rozmowy ubezpieczony zostanie poinformowany o materiałach i dokumentach, które powinny być dostarczone, tak aby Aviva mogła podjąć decyzję o pokryciu kosztów ochrony prawnej,
  - 3) przed podjęciem przez Avivę decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej, ubezpieczony ma prawo do jednego spotkania z wybranym z listy Avivy radcą prawnym lub adwokatem oraz dodatkowo do 4 konsultacji telefonicznych,
  - 4) po podjęciu decyzji o pokryciu kosztów ochrony prawnej i otrzymaniu od ubezpieczonego stosownego pełnomocnictwa adwokat lub radca prawny wybrany z listy Avivy podejmie się reprezentowania ubezpieczonego w sprawie,
  - 5) w czasie prowadzenia sprawy będą przekazywane ubezpieczonemu informacje o terminach postępowania oraz o konieczności składania dodatkowych wyjaśnień i dokumentów z nią związanych

## 6. ZWROT KOSZTÓW OCHRONY PRAWNEJ

1. Zwrotu kosztów ochrony prawnej Aviva dokona na rzecz ubezpieczonego w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia do Avivy dokumentów potwierdzających, że zostały one poniesione.
2. Zwrotu kosztów ochrony prawnej dokonamy maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w polisie lub wniosko-polisie.
3. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia wysokości kosztów okazało się niemożliwe w terminie 14 dni, Aviva dokona refundacji kosztów ochrony prawnej w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

## 7. UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ NIE OBEJMUJE

1. W ramach ubezpieczenia ochrony prawnej Aviva nie dokona refundacji kosztów:
  - 1) zasądzonych odszkodowań, kar administracyjnych lub sądowych,
  - 2) niezgodzonych z Avivą,
  - 3) wynikających ze świadomego zatajenia lub podania przez ubezpieczonego nieprawidłowych informacji związanych z prowadzonym postępowaniem.
2. Ubezpieczenie ochrony prawnej nie obejmuje:
  - 1) spraw wynikających lub związanych z prowadzoną przez ubezpieczonego działalnością gospodarczą,
  - 2) spraw dotyczących opłat za parkowanie pojazdu lub korzystanie z dróg, np. przejazd przez autostrady, tunele, mosty,
  - 3) spraw dotyczących przepisów podatkowych lub celnych,
  - 4) roszczeń i sporów prowadzonych między ubezpieczonym a Avivą.
3. Aviva nie udzieli pomocy informacyjnej i nie pokryje kosztów ochrony prawnej również w przypadkach, o których mowa w Sekcji F ust. 7.

## 8. ZOBACZ TAKŻE

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

## SEKCJA F

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

Postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie do ubezpieczeń:

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

z zastrzeżeniem innych postanowień warunków ubezpieczenia.

#### 1. TERYTORIALNY ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczenia obejmujące terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych krajów Europy z wyłączeniem Rosji, to:
  - 1) ubezpieczenie autocasco, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność Avivy wyłączona jest w przypadku zdarzenia polegającego na kradzieży pojazdu dokonanej na terenie Białorusi, Ukrainy i Mołdawii,
  - 2) ubezpieczenie assistance,
  - 3) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków.
2. Ubezpieczenia obejmujące swym zakresem wyłącznie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, to:
  - 1) ubezpieczenie szyb pojazdu,
  - 2) ubezpieczenie ochrony prawnej.

#### Komentarz:

##### Prosimy o sprawdzenie wyłączeń terytorialnych w ubezpieczeniu autocasco.

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

#### 2. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia Aviva może zawrzeć na wniosek ubezpieczającego złożony:
  - 1) podczas rozmowy telefonicznej,
  - 2) na stronie internetowej Avivy,
  - 3) za pośrednictwem Agenta lub jego Przedstawiciela.

#### Komentarz:

##### Poprosimy o podanie informacji potrzebnych do ustalenia wysokości składki.

W czasie rozmowy telefonicznej, wypełniania wniosku na stronie internetowej Avivy lub podczas wizyty u Agenta lub Przedstawiciela, Aviva poinformuje ubezpieczającego, jakie informacje są niezbędne do ustalenia wysokości składki.

2. W czasie rozmowy telefonicznej lub podczas składania wniosku na stronie internetowej Avivy, lub podczas składania pisemnego wniosku u Agenta lub Przedstawiciela, Aviva poprosi ubezpieczającego o podanie informacji niezbędnych do prawidłowego zawarcia umowy ubezpieczenia. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia ubezpieczającemu zostanie doręczona treść warunków ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego. Z ich treścią można zapoznać się także na stronie internetowej – [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
3. Do umowy ubezpieczenia mogą mieć zastosowanie „Klauzule dodatkowe” uzgodnione indywidualnie z ubezpieczającym.
4. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na okres 12 miesięcy.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia Aviva potwierdzi polisą lub wniosko-polisą.
6. W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia Aviva może zaproponować umowę ubezpieczenia na kolejny okres. W takim przypadku przed zakończeniem obowiązującej umowy ubezpieczenia Aviva przekaże ubezpieczającemu propozycję zawarcia umowy na kolejny okres. Taka umowa ubezpieczenia zostanie zawarta w pierwszym dniu kolejnego okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu zapłacenia składki lub jej pierwszej raty.
7. Jeżeli w okresie obowiązywania umowy ubezpieczenia wystąpi potrzeba wprowadzenia do niej zmian lub ubezpieczający zdecyduje się zawrzeć umowę dodatkowego ubezpieczenia, prosimy o telefon do Avivy pod numer: (+48) 22 557 44 44, a wtedy Aviva może dokonać ponownego wyliczenia składki, ustalić sposób jej opłaty lub formę przesłania polisy lub wniosko-polisy.
8. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek ubezpieczający jest zobowiązany przekazać osobie zainteresowanej, przed wystąpieniem tej osoby do takiej umowy ubezpieczenia, warunki umowy ubezpieczenia, w szczególności niniejsze warunki ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego, 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 niezmienionej postaci.

**Komentarz:**

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

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

**3. INFORMACJE O KTÓRE AVIVA PYTA 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 ubezpieczenie.
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 punktach 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 punktów poprzedzających nie zostały podane do wiadomości Avivy. Jeżeli do naruszenia punktów 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.

**4. OGŁĘDZINY POJAZDU**

1. Aviva może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia autocasco od wykonania oględzin pojazdu. W takiej sytuacji ubezpieczający zostanie o tym poinformowany, podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia autocasco.
2. Aviva zastrzega sobie prawo do wykonania oględzin pojazdu, po złożeniu przez ubezpieczającego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia autocasco oraz w trakcie jej trwania. W takim przypadku Aviva skontaktuje się z ubezpieczającym w celu ustalenia dogodnego terminu oględzin.
3. Aviva jest uprawniona do rozwiązania umowy ubezpieczenia autocasco z ważnego powodu, tj. jeżeli ubezpieczający uniemożliwia dokonania oględzin pojazdu, pomimo trzykrotnej próby ich organizacji. Za okres, w którym Aviva świadczyła ochronę ubezpieczeniową, Avivie należy się składka, zaś za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, składka zostanie zwrócona ubezpieczającemu.
4. Jeśli umowa ubezpieczenia autocasco zawierana jest w trakcie trwania umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC pojazdu, zawartej z Avivą, zawarcie umowy ubezpieczenia może zostać uzależnione od wykonania oględzin pojazdu. W takiej sytuacji ubezpieczający zostanie o tym poinformowany podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
5. Postanowienia Sekcji F ust. 4 pkt od 1 do 4 mają zastosowanie wyłącznie do umowy ubezpieczenia autocasco zawieranej przez internet lub telefon.
6. W przypadku umowy ubezpieczenia autocasco zawieranej za pośrednictwem Agenta lub Przedstawiciela, umowa ubezpieczenia autocasco zawierana jest po wykonaniu oględzin.

**5. OKRES W KTÓRYM AVIVA ŚWIADCZY OCHRONĘ UBEZPIECZENIOWĄ**

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

**Komentarz:**

**Okres ubezpieczenia rozpoczyna się po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.**

W czasie składania wniosku Aviva poprosi ubezpieczającego o podanie początkowej daty okresu ubezpieczenia. Będzie on wpisany w polisie lub wniosko-polisie. Ochrona nie rozpocznie się, jeżeli nie zostanie opłacona składka lub jej pierwsza rata.

3. Jeżeli ubezpieczający nie opłaci drugiej lub kolejnych rat składki w terminie określonym w polisie lub wniosko-polisie, wówczas telefonicznie, pocztą elektroniczną, bądź listownie Aviva poprosi ubezpieczającego o zapłatę raty składki w terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia wraz z informacją o zagrożeniu ustania odpowiedzialności jeżeli ubezpieczający tego

nie robi. Jeżeli ubezpieczający nie wpłaci raty składki, odpowiedzialność Avivy ustanie z upływem 7 dnia, licząc od daty otrzymania przez ubezpieczającego tego powiadomienia.

**4. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się również z chwilą:**

- 1) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
- 2) wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym,
- 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w ustępie 8 punkcie 6 tej Sekcji,
- 4) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu, na jaki została zawarta,
- 5) wyrejestrowania pojazdu.

**6. SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE**

1. Aviva ustala wysokość składki na podstawie taryf aktualnych, w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przygotowania propozycji zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.

**Komentarz:**

**Istotne jest terminowe opłacanie składki ubezpieczeniowej lub rat składki ubezpieczeniowej.**

Terminy płatności składki i rat składki określone są w polisie lub wniosko-polisie.

2. Osobą zobowiązaną do zapłaty składki jest osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia – ubezpieczający.
3. Składka płatna jest jednorazowo. Na wniosek ubezpieczającego płatność może być rozłożona przez Avivę na raty, co zostanie wskazane w polisie lub wniosko-polisie wraz z podaniem terminów płatności tych rat.
4. O ile postanowienia umowy ubezpieczenia nie stanowią inaczej, składka lub jej pierwsza rata powinna być opłacona w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Terminy płatności kolejnych rat składki podane są w polisie lub wniosko-polisie.
5. Za dzień zapłaty składki lub jej raty, Aviva uznaje dzień, w którym wpłynęła ona na konto Avivy. Gdy składka lub jej rata zapłacona jest gotówką u Agenta lub Przedstawiciela za dzień zapłaty, Aviva uznaje dzień dokonania płatności składki Agentowi lub Przedstawicielowi. Jeżeli składka płatna jest kartą kredytową bądź za pośrednictwem strony internetowej Avivy, wówczas za dzień zapłaty, Aviva uznaje dzień autoryzacji płatności. W przypadku gdy składka lub jej rata opłacana jest w listonosza czy kuriera, za dzień zapłaty uznawany jest dzień dokonania tej płatności listonoszowi lub kurierowi.
6. Jeżeli Aviva ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Aviva może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiła odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, na który przypadła niezapłacona składka.
7. W razie nieopłacenia drugiej lub kolejnej raty składki odpowiedzialność Avivy ustanie z upływem 7 dni, licząc od dnia otrzymania przez ubezpieczającego wezwania do zapłaty zaległej składki wraz z pouczeniem o zagrożeniu, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
8. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej rozwiązania lub wygaśnięcia Aviva pobiera jedynie składkę za okres, w którym udziela ochrony ubezpieczeniowej. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia zostanie zwrócona ubezpieczającemu.
9. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia naliczana jest proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień umowy ubezpieczenia. W ubezpieczeniu autocasco Aviva nie zwróci ubezpieczającemu składki, gdy z tytułu tego ubezpieczenia wypłaciła lub jest zobowiązana do wypłaty odszkodowania w wysokości równej wartości rynkowej pojazdu, ze względu na wykorzystanie ochrony ubezpieczeniowej.
10. Jeżeli zaszły okoliczności w związku z którymi istotnie zmniejszyło się prawdopodobieństwo wypadku, dzwoniąc do Avivy pod numer: (+48) 22 557 44 44, ubezpieczający może poinformować o tym Avivę i zwrócić się o dokonanie ponownej kalkulacji składki i jej obniżenie. Jeżeli Aviva nie wyrazi na to zgody, w terminie 14 dni może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

**7. WYŁĄCZENIA GENERALNE**

1. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód:

- 1) powstałych w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu,
- 2) powstałych w wyniku reakcji jądrowej, promieniowania lub skażenia radioaktywnego, niezależnie od tego, czy do szkody przyczyniły się inne okoliczności,

- 3) powstałych w pojazdach przeznaczonych lub używanych do nauki jazdy, jako taksówki lub do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
  - 4) powstałych w czasie, gdy kierujący pojazdem upoważniony do kierowania nim ponosi odpowiedzialność za zdarzenie, nie posiadał uprawnień do prowadzenia pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
  - 5) spowodowanych umyślnie przez 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 czy innych zawodach lub konkursach lub treningach do nich,
  - 8) powstałych w czasie używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa, przez osobę upoważnioną do korzystania z pojazdu,
  - 9) powstałych po przekazaniu pojazdu do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży.
2. Aviva nie odpowiada również za szkody jeżeli kierujący pojazdem zbiegi z miejsca zdarzenia lub oddalił się z tego miejsca bez uzasadnionej przyczyny, o ile miało to wpływ na wyjaśnienie okoliczności lub rozmiaru szkody. Wyłącznie 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.

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.

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.

## 8. Odstąpienie lub rozwiązanie umowy ubezpieczenia

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość tj. przez telefon lub serwis internetowy:
  - 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 zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej,
  - 2) jeżeli ubezpieczający jest przedsiębiorcą niebędącym konsumentem i umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy ubezpieczający może odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia nie jest zawierana na odległość, tj. przez telefon lub serwis internetowy i umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Aviva nie poinformowała ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
3. 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.

4. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą:
  - 1) upływu okresu, na jaki została zawarta,
  - 2) wypłaty w ubezpieczeniu autocasco odszkodowania za utratę pojazdu,
  - 3) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 4) wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym,
  - 5) wyrejestrowania pojazdu.
5. W przypadku gdy składka jest płatna w ratach i ubezpieczający nie opłaci kolejnej raty składki w terminie wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, Aviva może wezwać ubezpieczającego, do zapłaty z zagrożeniem, iż brak zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. Umowa ubezpieczenia wygasa z dniem przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu. Prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na dotychczasowego korzystającego (leasingobiorcę), który stał się właścicielem pojazdu.

## 9. ZMIANY UMOWY UBEZPIECZENIA

W przypadku potrzeby wprowadzenia zmian w umowie ubezpieczenia, prosimy o kontakt pod numer: (+48) 22 557 44 44.

### 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.

## 10. 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.

### Komentarz:

#### Ważne numery alarmowe

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

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.

### Komentarz:

#### Prosimy o przekazanie Avivie danych potrzebnych do likwidacji szkody.

Po przyjęciu zgłoszenia szkody Aviva przekaże informacje o zakresie danych oraz dokumentach, jakie ubezpieczony powinien dostarczyć Avivie.

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 szkodzi 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 informuje 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 środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów, Aviva nie będzie zobowiązana do wypłaty odszkodowania lub świadczenia za szkody powstałe z tego tytułu.

## 11. 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.
3. W przypadku, gdy wypłata odszkodowania lub świadczenia nie zostanie wykonana w terminie 30 dni, licząc od dnia zawiadomienia o wypadku, Aviva poinformuje ubezpieczonego o przyczynach oraz, jeżeli będzie taka konieczność – wskaże, jakie informacje i dokumenty powinny zostać jeszcze dostarczone.
4. Jeżeli w wyniku przeprowadzonego przez Avivę postępowania zostanie ustalone, że odszkodowanie lub świadczenie nie może zostać wypłacone, wówczas Aviva przekaże pisemną decyzję wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

**12. 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 ubezpieczającego, dlatego ważne jest, poinformowanie Avivy o każdej zmianie adresu.
3. Z wyjątkami określonymi w niniejszych warunkach ubezpieczenia, w tym z wyjątkiem formy przekazywania wezwania do zapłaty raty składki oraz postępowania reklamacyjnego, oświadczenia woli oraz inne oświadczenia i powiadomienia przewidziane w niniejszych warunkach ubezpieczenia i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej.
4. Niezależnie od powyższych postanowień tryb postępowania reklamacyjnego jest uregulowany w Sekcji F ust. 14 Reklamacje.

**Komentarz:****Sposób kontaktu z Avivą.**

Informacje związane z umową ubezpieczenia mogą być przekazane za pośrednictwem Agenta lub Przedstawiciela, telefonicznie, pocztą, pocztą elektroniczną, faxem lub za pomocą serwisu internetowego. Dla bezpieczeństwa ubezpieczającego lub ubezpieczonego rejestrowane są wszystkie rozmowy.

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

**14. 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) 22 557 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](mailto:reklamacje@aviva.pl).
3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Aviva powiadomi 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 Aviva może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
  4. Aviva rozpatrzy złożoną reklamację i udzieli 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 F ust. 14 pkt 4, Aviva wyjaśni, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
  6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia Sekcji F ust. 14 punkt 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 Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Avivy 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 Konsumenta.
10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w Sekcji F ust. 14 pkt 7-9 regulują właściwe przepisy.

**15. 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 prawie 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. Niniejsze ogólne warunki dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych nr 1/2018 wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2018 roku i mają zastosowanie do umów zawieranych od 15 kwietnia 2018 roku.

## ZAŁĄCZNIKI DO WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

### ZAŁĄCZNIK NR 1 TABELA ŚWIADCZEŃ NNW

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

Lp.	Wyszczególnienie	Świadczenie jako % sumy ubezpieczenia
1.	Złamanie kości czaszki w obrębie sklepienia oraz w obrębie podstawy czaszki – za każdą część	7
2.	Porażenia i niedowłady pochodzenia mózgowego:	
	ciężkie	60
	średnie	30
	lekkie	10
3.	Blizny twarzy i ubytki:	4
4.	Utrata zębów – za każdy ząb	1
5.	Złamanie szczęki lub żuchwy	4
6.	Złamanie kości nosa – za każdą kość	3
7.	Złamania żeber – za każde żebro	1
8.	Złamanie mostka	3
9.	Uszkodzenie moczowodu	5
10.	Uszkodzenie pęcherza	10
11.	Uraz skrętny kręgosłupa szyjnego	2
12.	Złamanie kręgosłupa	
	szyjnego	10
	piersiowego do Th XII	8
	lędźwiowego	10
	krzyżowego i guziczowego	5
13.	Uszkodzenie rdzenia kręgowego:	
	szyjnego z porażeniem lub niedowładem cztero kończynowym	100
	piersiowego z porażeniami lub niedowładami	70
	lędźwiowego z niedowładami lub porażeniami	50
14.	Złamanie kości łonowej, kulszowej	
	jednostronne	7
	obustronne	14
15.	Złamanie kości łonowej, kulszowej i odcinka tylnego	30
16.	Złamanie łopatki lub obojczyka (za każdą kość)	5
17.	Złamanie kości ramiennej (jedno lub wielomiejscowe)	7
18.	Złamanie kości przedramienia:	
	jedna kość	6
	dwie kości	8
19.	Złamanie kości nadgarstka za każdą kość	3
20.	Złamanie kciuka, I kości śródreżca	7
21.	Złamanie palca II, II kości śródreżca	4
22.	Złamanie palca III, IV, V oraz odpowiednich kości śródreżca – za każdy palec	1

Lp.	Wyszczególnienie	Świadczenie jako % sumy ubezpieczenia
23.	Złamania szyjki kości udowej przezkrętarzowe, panewki stawu biodrowego	15
24.	Złamania trzonu kości udowej	10
25.	Złamania rzepki lub nasad kości tworzących staw kolanowy	8
26.	Złamania trzonu piszczeli (podudzie)	7
27.	Złamania strzałki (podudzie)	3
28.	Złamania obu kości podudzia jednej nogi	10
29.	Złamania kostki bocznej lub przyśrodkowej (staw skokowy)	5
30.	Złamania dwukostkowe, trójkostkowe (staw skokowy)	12
31.	Złamanie kości piętowej skokowej (jedno lub wielomiejscowe)	10
32.	Złamanie kości śródstopia – za każdą kość	3
33.	Złamanie palucha pozostałe palce	3 1
34.	Utrata gałki ocznej:	
	jednostronna	40
	obustronna	100
35.	Całkowita utrata płata płucnego:	
	prawego	50
	lewego	40
36.	Utrata śledziony	15
37.	Utrata jednej nerki	40
38.	Utrata obu nerek	100
39.	Utrata kończyny na poziomie barku	75
40.	Utrata kończyny w obrębie trzonu ramienia	65
41.	Utrata kończyny w obrębie stawu łokciowego	60
42.	Utrata przedramienia w obrębie trzonu	55
43.	Utrata ręki na poziomie nadgarstka	55
44.	Całkowita utrata kciuka (obu paliczków)	20
45.	Całkowita utrata wskaziciela	20
46.	Całkowita utrata palca III, IV, i V ręki	8
47.	Całkowita utrata kończyny dolnej (wyluszczenie w stawie biodrowym)	85
48.	Utrata kończyny w obrębie uda	70
49.	Utrata kończyny na poziomie stawu kolanowego	60
50.	Utrata kończyny w obrębie podudzia	55
51.	Utrata stopy w całości	50
52.	Utrata:	
	całego palucha	14
	palca II, III, IV lub V stopy, za każdy palec	2





Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA  
ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, tel. 22 557 44 44, e-mail: bok@aviva.pl, www.aviva.pl