

KARTA INFORMACYJNA

Pakiet Ubezpieczeń Komunikacyjnych Aviva

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o Pakiecie ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva oferowane przez

Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych Spółka Akcyjna, na który składają się:

- Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva, w zakresie:
 - Ubezpieczenie autocasco,
 - Ubezpieczenie assistance,
 - Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
 - Ubezpieczenie szyb pojazdu,
 - Ubezpieczenie ochrony prawnej.
- Dodatkowe Ubezpieczenia Assistance, w zakresie:
 - Ubezpieczenie assistance Akademia Bezpiecznej Jazdy,
 - Ubezpieczenie assistance urzędzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej,
 - Ubezpieczenie assistance Car SPA,
 - Ubezpieczenie assistance Opon pojazdu.

Karta Informacyjna nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Informacyjna została przygotowana przez ING Bank Śląski S.A. we współpracy z Aviva Towarzystwem Ubezpieczeń Ogólnych S.A. i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz pomóc w zrozumieniu cech produktu. Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umowy ubezpieczenia podane są w Ogólnych Warunkach Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych 1/2018 oraz w Ogólnych Warunkach dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2018 (OWU).

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym dokładnym zapoznaniu się z OWU, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym Dodatkowe Ubezpieczenia Assistance oraz niniejszą Kartą Informacyjną.

Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, Dokumentach zawierających informacje o produktach ubezpieczeniowych lub Karcie Informacyjnej są dla Państwa niejasne albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w Banku, który udzieli Państwu pomocy.

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ

Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.

Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. ma siedzibę w Warszawie (00-189) przy ul. Inflanckiej 4B i jest zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000009857.

AGENT UBEZPIECZENIOWY / DYSTRYBUTOR UBEZPIECZENIOWY / BANK

Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z Aviva Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie S.A. i Aviva Towarzystwem Ubezpieczeń Ogólnych S.A., pośredniczy Agent Ubezpieczeniowy.

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości 130 100 000 zł, NIP: 634-013-54-75, nr Agenta RAU **11171261/A**.

Treść Pełnomocnictw udzielonych Agentowi Ubezpieczeniowemu przez Zakłady Ubezpieczeń umieszczona jest na stronie internetowej banku: www.ingbank.pl, w zakładce Ubezpieczenia.

Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych:

<https://rpu.knf.gov.pl/>

W celu sprawdzenia wpisu do rejestru należy:

- w polu „Rodzaj podmiotu” wybrać :”Agent” i przycisnąć przycisk „DALEJ”
- na kolejnym ekranie, w polu ”Numer Agenta” wpisać **11171261/A** i przycisnąć przycisk „SZUKAJ”
- poniżej przycisku „SZUKAJ” rozwijana jest lista towarzystw ubezpieczeniowych, dla których ING Bank Śląski S.A. jest agentem ubezpieczeniowym.

ING Bank Śląski S.A. działa na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., PZU Życie SA, PZU SA, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia Agent ubezpieczeniowy otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.

UBEZPIECZAJĄCY/UBEZPIECZONY

Ubezpieczający: Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie lub wniosko-polisie i zobowiązana do zapłaty składki, która jest Klientem ING Bank Śląski S.A.

Ubezpieczony:

- w ubezpieczeniu autocasco oraz szyb jest to właściciel (lub właściciele) pojazdu wymieniony w dowodzie rejestracyjnym;
- 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;

- w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków (w wariancie podstawowym) jest to kierujący pojazdem oraz pasażerowie pojazdu;
- w ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków (w wariancie rozszerzonym) jest to ubezpieczający;
- w ubezpieczeniu ochrony prawnej jest to właściciel pojazdu lub osoba upoważniona przez ubezpieczonego do kierowania pojazdem;
- w ubezpieczeniu assistance urządzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej, ubezpieczony jest jednocześnie ubezpieczającym,
- w ubezpieczeniu assistance Car SPA, ubezpieczony to właściciel (lub właściciele) pojazdu,
- w ubezpieczeniu assistance Akademia bezpiecznej jazdy, ubezpieczony to osoba kierująca pojazdem w momencie zderzenia,
- w ubezpieczeniu assistance Opon pojazdu, ubezpieczony to właściciel (lub właściciele) pojazdu.

TYP UMOWY UBEZPIECZENIA, INFORMACJA O GRUPIE UBEZPIECZENIA

Indywidualna umowa ubezpieczenia

Umowa Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych 1/2018 jest ubezpieczeniem indywidualnym majątkowym (Dział II i grupy 1, 3, 17, 18 Załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).

Umowa Dodatkowych Ubezpieczeń Assistance 1/2018 jest ubezpieczeniem indywidualnym majątkowym (Dział II i grupa 18 Załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie autocasco

Aviva obejmuje ochronę ubezpieczeniową:

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;
- od uszkodzenia lub utraty w wyniku wypadku tj. nagłego i niezależnego od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego zdarzenia powstałego w okresie ochrony ubezpieczeniowej, polegającego na:
- 1) uszkodzeniu pojazdu w wyniku:
 - a) kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu - dalej „kolizja”,
 - b) wandalizmu,
 - c) zaboru w celu krótkotrwałego użycia,
 - d) pożaru, wybuchu,
 - e) huraganu, opadu atmosferycznego, gradu, uderzenia pioruna, powodzi, zapadania lub osuwania się ziemi, lawiny, trąby powietrznej, upadku meteorytu, zalanania, zatopienia z wyjątkiem sytuacji zassania wody przez silnik,
 - 2) utracie pojazdu lub wyposażenia dodatkowego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem albo rozboju - dalej „kradzież”.
4. klucze bądź sterowniki do pojazdu od ich utraty - wyrobienie nowych kluczy lub sterowników, wymiana lub przeprogramowanie sterownika centralnego zamka lub włącznika zapłonu.
 5. dokumenty związanych z pojazdem tj. dowód rejestracyjny, prawo jazdy od ich zniszczenia - zwrot kosztów związanych z wyrobieniem nowych dokumentów.

Na wniosek ubezpieczającego umowa ubezpieczenia autocasco może zostać zawarta w wariancie kosztorysowym (wariant dostępny jest dla pojazdów powyżej 5 (pięciu) lat).

Podczas składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ubezpieczający może wnioskować o zniesienie udziału własnego w szkodzi.

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.

W przypadku 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 - części alternatywne). Zatem, zgodnie z OWU dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Sekcja A ust. 9, 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/wniosek - polisę odpowiadającą tym potrzebom.

Ubezpieczenie assistance

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 objętych zakresem ubezpieczenia assistance,
- 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.

Szczegółowy zakres świadczonych usług assistance został określony w tabeli w części SUMY UBEZPIECZENIA / LIMITY USŁUG, a szczegółowy opis dostępnych usług określają OWU dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Sekcja B.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków:

1. Przedmiotem ubezpieczenia są następstwa nieszczęśliwych wypadków ubezpieczonego, powodujące trwałe uszczerbek na zdrowiu (opisany w Tabeli świadczeń NNW zawartej w załączniku nr 1 do OWU Dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych) lub śmierć. 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.
2. Umowa ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków może być zawarta w dwóch wariantach:

- 1) podstawowym, gdzie ochroną objęte są następstwa nieszczęśliwych wypadków, o ile związane są one z ruchem pojazdu, lub
- 2) rozszerzonym, gdzie ochroną objęte są następstwa nieszczęśliwych wypadków nie związane z ruchem pojazdu (dla ubezpieczającego).
3. Umowa w wariancie rozszerzonym może być zawarta wyłącznie w przypadku równoczesnego zawarcia umowy w wariancie podstawowym.
4. 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.

Ubezpieczenie szyb

Aviva obejmuje ochroną szyby pojazdu, tj. szybę czołową, boczne oraz tylną. 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. W przypadku konieczności wymiany szyby czołowej w pojeździe obowiązuje udział własny w szkodzie w wysokości 150 zł. Wymiana lub naprawa szyby może być dokonana wyłącznie we wskazanym przez Avivę warsztacie naprawczym.

Ubezpieczenie Ochrony prawnej:

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.

1. Pomoc informacyjna udzielana w czasie rozmowy telefonicznej, faksem, jak również możliwe jest ich przesłanie na wskazany przez ubezpieczonego adres za pomocą poczty lub poczty elektronicznej. 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.
2. Aviva zastrzega sobie prawo weryfikacji lub zmiany udzielonych informacji, w razie ujawnienia nieznanymi wcześniej faktów lub okoliczności.
3. Pokrycie kosztów 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.
4. 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.

Ubezpieczenie assistance urzędzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja transportu ubezpieczonego do znajdującego się najbliższego miejsca pobytu ubezpieczonego sklepu RTV, przy czym koszty dojazdu pokrywa ubezpieczony oraz organizacja usługi tłumacza, świadczonych poprzez infolinię na potrzeby zgłoszenia na policję kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju lub napaści w wyniku, której zniszczeniu lub utracie uległo którekolwiek z następujących urządzeń elektronicznych:

- 1) aparat fotograficzny,
- 2) komputer przenośny (laptop),
- 3) palmtop,
- 4) kamera,
- 5) telefon komórkowy, smartfon,
- 6) tablet,
- 7) czytnik e-book.

Ponadto Aviva zorganizuje dostarczenie do miejsca pobytu ubezpieczonego gotówki, przeznaczonej na zakup nowego (o możliwie najbardziej zbliżonych parametrach do skradzionego lub zniszczonego) urządzenia w miejsce skradzionego lub zniszczonego.

Aviva zorganizuje pod warunkiem, że kradzież, kradzież z włamaniem, rozbój lub napaść, w wyniku której zniszczeniu lub utracie uległo urządzenie, o którym mowa powyżej miało miejsce na terenie krajów leżących w granicach geograficznych Europy (włączając kraje, których jedynie część terytorium znajduje się w granicach geograficznych Europy), z wyłączeniem Rosji i Polski.

Ubezpieczenie assistance Car SPA,

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance Car SPA jest organizacja i zwrot kosztów dojazdu (od zadeklarowanego miejsca parkowania nocą do miejsca wykonania świadczenia i powrotu) oraz jednego z następujących świadczeń:
 - 1) polerowanie powłoki lakierniczej pojazdu po naprawie uszkodzeń, których pojazd doznał w wyniku kolizji, albo
 - 2) czyszczenie tapicerki pojazdu po naprawie uszkodzeń, których pojazd doznał w wyniku kolizji.
2. Wyboru świadczenia dokonuje ubezpieczony.
3. Car SPA przysługuje, jeżeli na terenie Polski lub innych krajów Europy, z wyłączeniem Rosji, w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej pojazd ulegnie kolizji, której koszty naprawy przekroczą 800 PLN oraz po dokonaniu naprawy uszkodzeń pojazdu.

Ubezpieczenie assistance Akademia Bezpiecznej Jazdy,

Przedmiotem ubezpieczenia assistance Akademia bezpiecznej jazdy jest organizacja i pokrycie kosztów jednodniowych zajęć w Akademii bezpiecznej jazdy lub 6 (sześć) godzin kursu jazdy doszkalającej dla osoby kierującej pojazdem w momencie zderzenia, które miało miejsce na

terenie Polski lub innych krajów Europy, z wyłączeniem Rosji Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów przejazdu ubezpieczonego do i z miejsca, gdzie odbywają się zajęcia lub kurs.

Ubezpieczenie assistance Opon pojazdu

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance opon pojazdu jest wymiana koła na koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub usprawienie uszkodzonej opony za pomocą zestawu naprawczego (o ile jest on na wyposażeniu pojazdu), w przypadku zajścia kolizji lub w przypadku wjechania pojazdem w dziurę w nawierzchni.
2. W przypadku braku możliwości wymiany koła na koło zapasowe lub naprawienia uszkodzonej opony w miejscu zdarzenia, Aviva zorganizuje odholowanie pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego (wulkanizacyjnego).
3. Jeżeli możliwa będzie naprawa uszkodzonego koła lub opony w zakładzie naprawczym Aviva pokryje również koszty naprawy koła lub opony, przy czym Aviva nie pokrywa kosztów zakupu koła lub opony.
4. Świadczenie realizowane jest na terenie Polski i Europy z wyłączeniem Rosji.
5. W ramach ubezpieczenia assistance opon pojazdu ubezpieczony dzwoniąc pod wskazany numer uzyska od Avivy dane teleadresowe:
 - 1) zakładów wulkanizacyjnych,
 - 2) sklepów z oponami,
 - 3) punktów przechowywania opon.

SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI SZKODY W UBEZPIECZENIU AUTOCASCO

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.

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.

Po przeprowadzeniu oględzin pojazdu (o ile Aviva nie odstąpi od przeprowadzenia oględzin), Aviva przekaże na wniosek ubezpieczonego, ubezpieczonemu lub osobie wyznaczonej przez ubezpieczonego kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu, w której Aviva opisze również zakres i sposób jego naprawy. Powyższe dotyczy rozliczenia kosztorysowego.

Przed naprawą pojazdu konieczny jest kontakt z Avivą. Przed rozpoczęciem naprawy pojazdu Aviva określi jej przewidywane koszty oraz przekaże ubezpieczonemu informację, czy naprawa jest ekonomicznie uzasadniona.

Kalkulację przewidywanych kosztów naprawy pojazdu sporządza pracownik lub pełnomocnik Avivy, posługując się systemem Eurotax-carwert, Audatex lub DAT.

Wysokość szkody polegającej na utracie pojazdu lub wyposażenia dodatkowego jest równa wartości rynkowej pojazdu lub wyposażenia dodatkowego, aktualnej w dniu zaistnienia wypadku.

Szczegółowe informacje w OWU Dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Sekcja A Ust. 11.

SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA W UBEZPIECZENIU AUTOCASCO

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.

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 wskazanego przez ubezpieczającego miejsca, 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.

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 warsztatem 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 przedst.
- 3) 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,
- 4) 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	Zużycie eksploatacyjne
--------------	------------------------

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

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

Aviva zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedstawionych kosztów naprawy pojazdu zgodnie z OWU Sekcja A ust. 12 pkt 5. Odszkodowanie za szkody w pojeździe nie może przekroczyć jego wartości rynkowej w dniu wypadku.

Jeśli umowa ubezpieczenia autocasco została zawarta w wariancie kosztorysowym, to odszkodowanie w przypadku szkody częściowej (gdy koszty naprawy pojazdu nie przekraczają 70% jego wartości rynkowej w dniu szkody) wyliczone zostanie wyłącznie w oparciu o postanowienia dot. rozliczenia kosztorysowego j.w. (zgodnie z OWU Dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Sekcja A ust. 12 pkt 4 ppkt. 3).

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 wniosko-polisie;
- 5) za zgodą Avivy może być ustalony inny tryb naprawy pojazdu.

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	TAK	TAK	TAK
	Sekcja A ust. 12 pkt 3	Sekcja A ust. 12 pkt. 4 ppkt 1)	Sekcja A ust. 12 pkt. 4 ppkt 2)	Sekcja A ust 12. pkt 4 ppkt 3)
AC kosztorys		Nie dotyczy	Nie dotyczy	

ZAKRES TERYTORIALNY

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,
 - 4) ubezpieczenie assistance opon pojazdu.
2. Ubezpieczenia obejmujące swym zakresem wyłącznie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, to:
 - 1) ubezpieczenie szyb pojazdu,
 - 2) ubezpieczenie ochrony prawnej.
3. Usługa assistance Akademia Bezpiecznej Jazdy oraz Car Spa realizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

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.

Składka jest ustalana na podstawie taryf aktualnych, w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przygotowania propozycji zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.

OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Umowa Ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy.
Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie lub wniosko-polisie.

Rozpoczęcie Ochrony Ubezpieczeniowej

Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty. Aviva może uzależnić zawarcie umowy ubezpieczenia autocasco od 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. 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.

Koniec Ochrony Ubezpieczeniowej

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

Dodatkowo Ochrona Ubezpieczeniowa kończy się:

- z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia określonej odpowiednio dla danego zakresu ubezpieczenia, lub
- z chwilą wykorzystania limitu usługi dostępnej w ramach ubezpieczeń assistance w odniesieniu do danej usługi assistance,

SUMY UBEZPIECZENIA /LIMITY USŁUG

Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva,

- Ubezpieczenie autocasco

Suma ubezpieczenia pojazdu oraz wyposażenia dodatkowego **nie ulega pomniejszeniu** o wartość wypłaconego odszkodowania.

Pojazd	kwota odpowiadająca wartości rynkowej pojazdu na dzień powstania szkody (zgodnie z definicją wartości rynkowej). Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Avivy. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej suma ubezpieczenia pojazdu zmienia się w okresie ubezpieczenia. Wynika to ze zmiany wartości rynkowej pojazdu. W granicach sumy ubezpieczenia Aviva zwróci także poniesione przez ubezpieczonego uzasadnione koszty, mające na celu ratowanie przedmiotów ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów. 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.
Klucze bądź sterowniki pojazdu	500 zł.
Dokumenty związane z pojazdem	100 zł dla dowodu rejestracyjnego; 100 zł dla prawa jazdy
Foteliki dla dzieci (max. 2 szt.)	300 zł na każdy z dwóch fotelików
Wyposażenie dodatkowe pojazdu	wartość rynkowa, jednak nie więcej niż 2.000 zł. Za opłatą dodatkowej składki jest możliwość podwyższenia tej sumy do 4.000 zł.

Szczegóły w Sekcji A ust. 2-6 OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych

- Ubezpieczenie assistance

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

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

- podstawowym,
- rozszerzonym,
- maksymalnym.

Szczegółowy zakres oraz opis dostępnych usług assistance opisany jest w OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja B „Ubezpieczenie assistance”, a poniżej w tabeli zostały przedstawione najważniejsze usługi oraz limity, świadczone w ramach każdego z ww. wariantów ubezpieczenia assistance.

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	<input checked="" type="checkbox"/> Do ustalonego z Avivą warsztatu	<input checked="" type="checkbox"/> Do ustalonego z Avivą warsztatu
3	Transport ubezpieczonych z miejsca zdarzenia do miejsca holowania pojazdu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<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 naprawa do 1h (jeżeli możliwa)	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku lub awarii naprawa do 1h (jeżeli możliwa)
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	3 wizyty w okresie ubezpieczenia	3 wizyty w okresie ubezpieczenia
8	Pakiet „usprawnienie pojazdu”		<input checked="" type="checkbox"/>	<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	<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 maksymalnie 3 doby	<input checked="" type="checkbox"/> po wypadku, kradzieży lub awarii maksymalnie 3 doby

			hotel do ***	hotel do ***
12	Pomoc tłumacza		<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
13	Informacja o jednostkach udzielających pomocy medycznej			<input checked="" type="checkbox"/>
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"/>
Łącznie do kwoty: 15 000 złotych				
18	Koszty pogrzebu		<input checked="" type="checkbox"/> do kwoty 2 000 zł na każdego ubezpieczonego	<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	<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	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
24	Medyczna pomoc informacyjna	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu
25	Pakiet „usługi dodatkowe”*	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu	<input checked="" type="checkbox"/> bez limitu

*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

Szczegóły w Sekcji B OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych

• Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

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

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków w wariantcie 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.

Szczegóły w Sekcji C ust. 2 pkt 5 oraz ust. 4 OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych

• Ubezpieczenie szyb pojazdu

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.

Szczegóły w Sekcji D ust. 4 pkt 5 OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych

- **Ubezpieczenie ochrony prawnej**

Suma ubezpieczenia jest określana w polisie lub wniosko-polisie na wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia i po refundacji kosztów ulega ona zmniejszeniu aż do wyczerpania.

Szczegóły w Sekcji E ust. 3 OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych

- **Dodatkowe Ubezpieczenia Assistance, w zakresie:**

- **Ubezpieczenie assistance urzędzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej**

Aviva organizuje świadczenia, określone w poniższej tabeli jeden raz w okresie ubezpieczenia łącznie w kwocie 300 Euro lub jej równoważności w walucie kraju, w którym miała miejsce kradzież, kradzież z włamaniem, rozbój lub zniszczenie w wyniku napaści, w przeliczeniu wg średniego kursu NBP z dnia zaistnienia zdarzenia.

Organizacja transportu ubezpieczonego do znajdującego się najbliższego miejsca pobytu ubezpieczonego sklepu RTV (koszty dojazdu pokrywa ubezpieczony).	1 raz w okresie ubezpieczenia łącznie do kwoty 300 Euro (ww. kwota wypłacana jest w całości, niezależnie od wartości oraz ilości utraconego sprzętu elektronicznego)
Organizacja usługi tłumacza, świadczonej poprzez infolinię na potrzeby zgłoszenia na policję kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozbój lub napaści w wyniku, której zniszczeniu lub utracie uległo objęte ochroną ubezpieczeniową urządzenie elektroniczne.	
Organizacja dostarczenia do miejsca pobytu ubezpieczonego gotówki, przeznaczonej na zakup nowego (o możliwie najbardziej zbliżonych parametrach do skradzionego lub zniszczonego) urządzenia w miejsce skradzionego lub zniszczonego.	

Szczegóły w OWU Część I §2

- **Ubezpieczenie assistance Car SPA**

Aviva organizuje świadczenie maksymalnie dwa razy w okresie ubezpieczenia, każdorazowo do kwoty nieprzekraczającej 800 PLN. W ramach tego limitu, Aviva zwraca poniesione przez ubezpieczonego, koszty dojazdu, o którym mowa poniżej w tabeli.

1) polerowanie powłoki lakierniczej pojazdu po naprawie uszkodzeń, których pojazd doznał w wyniku kolizji, albo 2) czyszczenie tapicerki pojazdu po naprawie uszkodzeń, których pojazd doznał w wyniku kolizji	max. 800 zł. na zdarzenie 2 razy w okresie ubezpieczenia
Koszty dojazdu od zadeklarowanego we wniosku lub wniosko-polisie, miejsca parkowania pojazdu nocą, do miejsca wykonania świadczenia i powrotu z miejsca wykonania świadczenia do zadeklarowanego we wniosku lub wniosko-polisie miejsca parkowania pojazdu nocą.	Zgodnie ze stawką kilometrową wynoszącą 0,83 PLN za kilometr, w ramach ww. limitu

Szczegóły w OWU Część II §3

- **Ubezpieczenie assistance Akademia Bezpiecznej Jazdy**

organizacja i pokrycie kosztów jednodniowych zajęć w Akademii bezpiecznej jazdy lub 6 (sześć) godzin kursu jazdy doszkalającej dla osoby kierującej pojazdem w momencie zderzenia, które miało miejsce na terenie Polski lub innych krajów Europy, z wyłączeniem Rosji	max. 800 zł 1 raz w okresie ubezpieczenia
--	--

Szczegóły w OWU Część III § 2

- **Ubezpieczenie assistance Opon pojazdu**

wymiana koła na koło zapasowe będące na wyposażeniu pojazdu lub usprawnienie uszkodzonej opony za pomocą zestawu naprawczego (o ile jest on na wyposażeniu pojazdu), w przypadku zajścia kolizji lub w przypadku wjechania pojazdem w dziurę w nawierzchni	do wysokości zrealizowanej usługi
Jeśli brak możliwości wymiany koła na koło zapasowe lub naprawienia uszkodzonej opony w miejscu zdarzenia, Aviva zorganizuje odholowanie pojazdu do najbliższego zakładu naprawczego (wulkanizacyjnego)	
Jeżeli możliwa będzie naprawa uszkodzonego koła lub opony w zakładzie naprawczym Aviva pokryje również	

koszty naprawy koła lub opony, przy czym Aviva nie pokrywa kosztów zakupu koła lub opony	
Usługi informacyjne	

Szczegóły w OWU Część IV

OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Generalne wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych (Sekcja F Ust. 7)

- Ubezpieczenie nie obejmuje szkód:
 - powstałych w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu,
 - powstałych w wyniku reakcji jądrowej, promieniowania lub skażenia radioaktywnego, niezależnie od tego, czy do szkody przyczyniły się inne okoliczności,
 - powstałych w pojazdach przeznaczonych lub używanych do nauki jazdy, jako taksówki lub do zarobkowego przewozu osób lub towarów,
 - 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,
 - 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,
 - 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
 - powstałych w wyniku udziału pojazdu w wyścigach, rajdach czy innych zawodach lub konkursach lub treningach do nich,
 - powstałych w czasie używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa, przez osobę upoważnioną do korzystania z pojazdu,
 - powstałych po przekazaniu pojazdu do sprzedaży komisowej lub osobom trzecim w celu sprzedaży.
- Aviva nie odpowiada również za szkody jeżeli kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia lub oddalił się z tego miejsca bez uzasadnionej przyczyny, o ile miało to wpływ na wyjaśnienie okoliczności lub rozmiaru szkody. Wyłącznie odpowiedzialności Avivy, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie ma zastosowania, w przypadku gdy kierujący pojazdem wszedł w jego posiadanie bezprawnie.
- 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.
- 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.

Pakiet Ubezpieczeń Komunikacyjnych

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia autocasco dot. OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja A Ust. 16)

- Aviva nie wypłaci odszkodowania, jeżeli:
 - uszkodzenia mają charakter eksploatacyjny lub powstały w wyniku używania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - uszkodzeniu uległo wyłącznie ogumienie pojazdu, chyba że do uszkodzenia doszło w wyniku aktów wandalizmu,
 - szkoda polegająca na kradzieży (z wyłączeniem rozboju) pojazdu lub jego wyposażenia powstała w następstwie niezabezpieczenia pojazdu przed kradzieżą w sposób przewidziany w jego konstrukcji,
 - szkoda polegająca na kradzieży pojazdu lub jego wyposażenia powstała w następstwie:
 - 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,
 - wejścia sprawcy w posiadanie klucza, karty, sterownika lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu za wiedzą ubezpieczającego lub ubezpieczonego,
 - 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,
 - szkoda powstała w następstwie przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk,
 - szkoda powstała w pojeździe w następstwie działania zwierząt, które przedostały się lub zostały wpuszczone do wnętrza pojazdu,
 - szkoda powstała w następstwie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa.
- 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.
- Aviva nie wypłaci odszkodowania za wypadki polegające na kradzieży powstałe na terenie Białorusi, Ukrainy oraz Mołdawii.
- Aviva nie zwroti 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.

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia assistance dot. OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja B Ust. 9)

- Z tytułu ubezpieczenia assistance Aviva nie pokrywa kosztów:
 - części zamiennych użytych do naprawy pojazdu,
 - dostarczonego paliwa.
- 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.
- Jeśli pomoc zostanie zorganizowana bez wiedzy Avivy, nie będzie możliwości zwrotu poniesionych na nią kosztów.

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dot. OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja C Ust. 8)

1. Aviva nie wypłaci świadczenia w każdym z wariantów, jeżeli:
 - 1) zdarzenie powstało podczas i w związku z załadowywaniem lub rozładowywaniem 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 wariancie 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, parolotniarstwo, motolotniarstwo, szybownictwo, kitesurfing, kajakerstwo górskie, skoki do wody, wspinaczkę, alpinizm, narciarstwo ekstremalne, snowboarding ekstremalny, speleologię, skoki bungee, rafting, canyoning, zorbing.

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia Szyb dot. OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja D Ust. 5)

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).

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia Ochrony Prawnej dot. OWU Dobrowolnych Ubezpieczeń Komunikacyjnych Sekcja E Ust. 7)

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.

Dodatkowe Ubezpieczenia Assistance

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia assistance urządzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej (OWU Dodatkowych ubezpieczeń assistance Część I §5)

1. Aviva nie zorganizuje świadczenia i nie pokryje jego kosztów jeżeli:
 - 1) zdarzenie opisane w Części I §1 ust. 1 wystąpiło poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie lub wniosko-polisie,
 - 2) uszkodzenie lub utrata urządzeń, o których mowa w Części I §1 ust. 1 nie nastąpiła w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju lub napaści,

- 3) utracie lub uszkodzeniu uległo urządzenie elektroniczne nie wymienione w Części I §1 ust. 1,
- 4) szkoda została spowodowana umyślnie przez ubezpieczającego lub osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 5) szkoda powstała wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, chyba że organizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- 6) szkoda powstała w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu.

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia assistance Car SPA (OWU Dodatkowych ubezpieczeń assistance Część II §7)

1. Aviva nie zorganizuje świadczenia i nie pokryje jego kosztów jeżeli kolizja:
 - 1) miała miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie lub wniosko-polisie,
 - 2) została spowodowana 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 ubezpiezonego,
 - 3) powstała wskutek rażącego niedbalstwa 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 ubezpiezonego,
 - 4) powstała w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez kierującego pojazdem przestępstwa podczas prowadzenia pojazdu,
 - 5) powstała wskutek kierowania pojazdem, przez kierującego, bez wymaganych prawem uprawnień, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 6) powstała wskutek kierowania pojazdem, przez kierującego, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 7) powstała wskutek kierowania pojazdem, przez kierującego, pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii albo podobnie działających leków (jeżeli adnotacja na opakowaniu leku lub ulotka informowała o wpływie leku na zdolność do prowadzenia pojazdów), chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 8) powstała w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu.

Wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia assistance Akademia Bezpiecznej Jazdy (OWU Dodatkowych ubezpieczeń assistance Część III §5)

1. Aviva nie zorganizuje świadczenia i nie pokryje jego kosztów, jeżeli zdarzenie:
 - 1) miało miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie lub wniosko-polisie,
 - 2) zostało spowodowane 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 ubezpiezonego,
 - 3) powstało wskutek rażącego niedbalstwa 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 ubezpiezonego,
 - 4) powstało w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez ubezpiezonego przestępstwa podczas prowadzenia pojazdu,
 - 5) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpiezonego, bez wymaganych prawem uprawnień, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 6) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpiezonego, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 7) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpiezonego, pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, albo podobnie działających leków (jeżeli adnotacja na opakowaniu leku lub ulotka informowała o wpływie leku na zdolność do prowadzenia pojazdów), chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
 - 8) powstało w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu.

ODSTĄPIENIE / WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

Odstąpienie od umowy

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

ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

Jeżeli uczestnicy wypadku odnieśli rany lub są ofiary śmiertelne, ubezpieczający lub ubezpieczony powinien niezwłocznie zawiadomić służby medyczne oraz policję.

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

Ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany poinformować policję również o utracie pojazdu lub jego części, a także innych zdarzeniach, które mogą być wynikiem przestępstwa.

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.

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.

Jeśli będzie potrzebna pomoc Avivy prosimy o telefon pod numer: (+48) 22 557 44 44

Jeżeli potrzebna będzie **pomoc** ze strony Avivy, jesteśmy do dyspozycji **przez 24 godziny na dobę** przez wszystkie dni w roku.

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

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 18.00**.

Kontakt z Avivą może nastąpić za pośrednictwem serwisu internetowego www.aviva.pl, poczty na adres dostępny na stronie internetowej www.aviva.pl (Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S. A., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa), poczty elektronicznej: kontakt@aviva.pl a także za pośrednictwem Agenta lub Przedstawiciela.

Informacje dotyczące postępowania w przypadku wystąpienia szkody znajdują się odpowiednio w OWU Dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Sekcja F ust 10-12 oraz w OWU Dodatkowych ubezpieczeń assistance Część V §5.

REKLAMACJE SKŁADANE DO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia powinny być kierowane do Ubezpieczyciela. Można je składać:

- osobiście do protokołu reklamacyjnego podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta: ul. Inflancka 4a, 00-189 Warszawa (biuro czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 17.00),
- osobiście do protokołu reklamacyjnego podczas wizyty u Agenta Ubezpieczeniowego lub jego jednostce,
- pisemnie, za pośrednictwem poczty na adres siedziby głównej:
Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S. A.
ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa
- pocztą elektroniczną: reklamacje@aviva.pl
- za pośrednictwem formularza na stronie internetowej: <https://www.aviva.pl/kontakt/reklamacja>
- telefonicznie pod numerem: **+48 22 557 44 44** (infolinia czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-19:00)

Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel w informacji przekazanej zgłaszającemu Reklamację określa przewidywalny termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa powyżej, w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego Reklamację.

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 rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

Szczegółowe informacje znajdują się odpowiednio w OWU Dobrowolne ubezpieczenia komunikacyjne Sekcja F ust. 14 oraz OWU Dodatkowe ubezpieczenia komunikacyjne Część V §6.

REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamacje w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową, dotyczące np.:

- obsługi przez Osobę Wykonującą Czynności Agencyjne (w tym obsługi telefonicznej na infolinii Banku),
 - niewystanej lub błędnie wystanej korespondencji (jeżeli korespondencja jest wysyłana przez Agenta ubezpieczeniowego),
 - braku realizacji dyspozycji Klienta złożonej do Agenta ubezpieczeniowego,
 - płatności składek ubezpieczeniowych realizowanych z konta bankowego Klienta,
 - procesu sprzedaży ubezpieczenia,
 - braku zawarcia umowy ubezpieczenia, jeżeli do nie zawarcia umowy ubezpieczenia doszło na skutek błędu u Agenta Ubezpieczeniowego,
 - zwrotu składek w przypadkach przewidzianych w OWU,
- powinny być kierowane do Agenta Ubezpieczeniowego. Można je składać:

- a) w formie elektronicznej:
 - poprzez system bankowości internetowej;
 - poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie Banku www.ingbank.pl;
- b) ustnie (do protokołu lub pracownik przyjmujący Reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji);
- c) telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem:
 - 800 163 012** – dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny);
 - (32) 357 00 62** – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych;
- d) osobiście w placówce Banku;

Agent Ubezpieczeniowy udziela odpowiedzi na reklamację najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W trakcie rozpatrywania reklamacji Agent Ubezpieczeniowy może poprosić zgłaszającego reklamację o dodatkowe informacje lub dokumenty. 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 rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Agenta Ubezpieczeniowego obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynęła reklamacja, której rozpatrzenie leży po stronie Zakładu Ubezpieczeń, zostanie ona przekazana do zakładu Ubezpieczeń w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty otrzymania reklamacji. Agent Ubezpieczeniowy poinformuje o tym osobę zgłaszającą reklamację.

DODATKOWE INFORMACJE

Powództwo o roszczenie z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

W sprawach nieuregulowanych przez OWU dobrowolne ubezpieczenia komunikacyjne 1/2018 oraz OWU dodatkowe ubezpieczenia assistance 1/2018 mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, działa Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.