

OGÓLNE WARUNKI DODATKOWYCH UBEZPIECZEŃ ASSISTANCE

Niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance stosuje się wyłącznie do umów ubezpieczenia, zawieranych jako uzupełnienie ochrony świadczonej na podstawie umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów oraz umów ubezpieczenia autocasco, zawieranych ze spółką Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.

WSTĘP

GDY ZAWRZESZ UMOWĘ UBEZPIECZENIA

Gdy zawrzesz umowę ubezpieczenia sprawdź poprawność informacji w treści dokumentów, które od nas otrzymałeś. Jeśli stwierdzisz, że dane zawarte w tych dokumentach nie są zgodne ze stanem faktycznym, prosimy o niezwłoczny kontakt w celu ich poprawienia lub uzupełnienia. Weryfikacja przez Ciebie tych danych jest bardzo ważna, ponieważ nieprawidłowe informacje mogą mieć wpływ na sposób udzielania Tobie pomocy.

Prosimy zapoznać się ze swoimi prawami i obowiązkami wynikającymi z zawarcia umowy ubezpieczenia, tak aby wiedzieć jak postępować na przykład w razie zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

Warunki zawartej umowy ubezpieczenia określają łącznie: polisa wraz z wnioskiem ubezpieczeniowym lub wnioskiem polisa, ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance, Kodeks cywilny.

KONTAKT Z NAMI

Jeżeli potrzebujesz pomocy jesteśmy do Twojej dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku pod numerem telefonu: 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28. Korzystając z tych numerów telefonów możesz zgłosić potrzebę skorzystania ze świadczeń opisanych w niniejszych warunkach ubezpieczenia.

Ponadto możesz kontaktować się z nami za pośrednictwem naszego serwisu internetowego www.aviva.pl, poczty na adres: Aviva, skr. pocztowa 11, 00-800 Warszawa 66 oraz poczty elektronicznej: kontakt@aviva.pl.

DEFINICJE

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

Akademia bezpiecznej jazdy	– jednostka prowadząca i organizująca kursy teoretyczne i praktyczne mające na celu poprawę umiejętności kierowców i doskonałą technikę jazdy;
Awaria	– niesprawność pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego unieruchomienie;
Aviva, my	– Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie (02-672), przy ulicy Domaniewskiej 44;
Doradca	– agent ubezpieczeniowy, upoważniony przez Aviva do wykonywania w imieniu i na rzecz Aviva czynności agencyjnych;
Kolizja	– nagłe i niezależne od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego, powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, zetknięcie pojazdu z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą, a także z osobami lub zwierzętami znajdującymi się na zewnątrz pojazdu;
Polisa	– dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
Twój samochód, pojazd	– wskazany w polisie samochód objęty przez Aviva ochroną ubezpieczeniową z tytułu umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów lub umowy ubezpieczenia autocasco;
Ubezpieczający	– osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie i zobowiązana do opłaty składki;
Ubezpieczony, Ty	– w ubezpieczeniu assistance urządzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej, ubezpieczony jest jednocześnie ubezpieczającym, – w ubezpieczeniu assistance Car SPA, ubezpieczony to właściciel pojazdu, – w ubezpieczeniu assistance Akademia bezpiecznej jazdy, ubezpieczony to osoba kierująca pojazdem w momencie zdarzenia, – w ubezpieczeniu assistance Wieczór bez samochodu, ubezpieczony to właściciel pojazdu i osoba wskazana przez niego w momencie zgłoszenia na infolinię chęci skorzystania ze świadczenia, o którym mowa w warunkach ubezpieczenia;
Warunki ubezpieczenia	– niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance;

Zderzenie

- nagłe i niezależne od woli ubezpieczającego lub ubezpieczonego, powstałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej, zetknięcie się pojazdu z co najmniej jednym, innym pojazdem mechanicznym, z wyłączeniem szkód powstałych, gdy w ubezpieczonym pojeździe nie było kierującego.

CZĘŚĆ I

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH W CZASIE PODRÓŻY ZAGRANICZNEJ

§1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. 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, świadczonej 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 zorganizujemy 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.

2. Świadczenia, o których mowa w §1 ust. 1, zorganizujemy 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.

§2. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Aviva organizuje świadczenia, określone w §1 ust. 1 jeden raz w okresie ubezpieczenia łącznie w kwocie 300 Euro lub jej równowartości 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.
2. Kwota 300 Euro, o której mowa w §2 ust. 1 wypłacana jest w całości, niezależnie od wartości oraz ilości utraconego sprzętu elektronicznego.
3. Wskazany w §2 ust. 1 limit stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności.

§3. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie w wniosku lub wniosku kopolisie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
 - 1) wyzerowania limitu odpowiedzialności, o którym mowa w §2,
 - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w Części V §4 ust. 4 warunków ubezpieczenia,
 - 4) wyrejestrowania pojazdu,
 - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu na jaki została zawarta.

§4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W razie utraty urządzenia wymienionego w §1 ust. 1 w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju albo jego zniszczenia w wyniku napaści poinformuj niezwłocznie policję o tym zdarzeniu. Możemy żądać przesłania potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia na policję.
2. Jeżeli utrata w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju lub zniszczenie w wyniku napaści urządzenia, o którym mowa w §1 ust. 1 nastąpiła na terenie obiektu hotelowego, pensjonatu, motelu poinformuj o zdarzeniu obsługę obiektu.
3. Jeśli chcesz uzyskać pomoc w zakresie opisanym w §1, zadzwoń do nas pod numer: 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.

§5. KIEDY NIE ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIA

1. Nie zorganizujemy świadczenia i nie pokryjemy jego kosztów jeżeli:
 - 1) zdarzenie opisane w §1 ust. 1 wystąpiło poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie,

- 2) uszkodzenie lub utrata urządzeń, o których mowa w §1 ust. 1 nie nastąpiła w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem, rozboju lub napaści,
- 3) utracie lub uszkodzeniu uległo urządzenie elektroniczne nie wymienione w §1 ust. 1,
- 4) szkoda została spowodowana umyślnie przez ubezpieczonego lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 5) szkoda powstała wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że organizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- 6) szkoda powstała w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terroryzmu.

CZĘŚĆ II

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE CAR SPA

§1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance Car SPA jest organizacja i pokrycie kosztów dojazdu 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
 do kwoty łącznej 800 PLN.
2. Wyboru świadczenia dokonuje ubezpieczony.

§2. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. 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, po dokonaniu naprawy uszkodzeń pojazdu, Aviva zorganizuje i pokryje koszty wybranego przez ubezpieczonego świadczenia opisanego w §1 ust. 1.
2. Świadczenie, o którym mowa w §1 ust. 1 zostanie zorganizowane na terenie Polski.
3. Aviva zwraca, poniesione przez ubezpieczonego, koszty dojazdu od zadeklarowanego we wniosku lub wnioskopolisie, miejsca parkowania pojazdu nocą, do miejsca wykonania świadczenia i powrotu z miejsca wykonania świadczenia do zadeklarowanego we wniosku lub wnioskopolisie miejsca parkowania pojazdu nocą, zgodnie ze stawką kilometrową wynoszącą 0,83 PLN za kilometr. Koszty zostaną pokryte w ramach limitu odpowiedzialności, o którym mowa w §3.

§3. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Aviva organizuje świadczenie określone w §1 ust. 1 maksymalnie dwa razy w okresie ubezpieczenia, każdorazowo do kwoty nieprzekraczającej 800 PLN.
2. Wskazany §3 ust. 1 limit stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności.

§4. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie w wniosku lub wnioskopolisie, jako pierwszy dzień ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
 - 1) wyczerpania limitu odpowiedzialności, o którym mowa w §3,
 - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w Części V §4 ust. 4 warunków ubezpieczenia,
 - 4) wyrejestrowania pojazdu,
 - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu na jaki została zawarta.

§5. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku zaistnienia kolizji poinformuj nas o tym, nie później niż w terminie 14 dni od momentu kolizji lub powzięciu informacji o niej, chyba że zgłoszenie kolizji, w terminie o którym mowa powyżej nie jest możliwe z przyczyn od Ciebie niezależnych, wówczas poinformuj nas o kolizji w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny, pod numerem 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.
2. Po otrzymaniu od Ciebie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, ustalimy z Tobą jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie udzielona.
3. Jeżeli osoby uczestniczące w kolizji odniosły rany lub są ofiary śmiertelne, musisz niezwłocznie zawiadomić służby medyczne oraz policję.
4. Jeżeli w kolizji uczestniczyły inne osoby, zanotuj dane innych uczestników kolizji 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.
5. Użyj dostępnych Tobie środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w kolizji oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów.

§6. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Świadczenie zostanie zorganizowane przez nas po dokonaniu naprawy uszkodzeń pojazdu zaistniałych w wyniku kolizji, pod warunkiem, że od czasu naprawy uszkodzeń pojazdu do dnia zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, nie upłynęło więcej niż 90 dni.
2. Aviva może zażądać dokumentu potwierdzającego dokonania naprawy uwzględniającego informację o jej koszcie.

§7. KIEDY NIE ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIA

1. Nie zorganizujemy świadczenia i nie pokryjemy jego kosztów jeżeli kolizja:
 - 1) miała miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie,
 - 2) została spowodowana umyślnie przez ubezpieczonego lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 3) powstała wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że organizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 4) powstała w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez kierującego pojazdem przestępstwa podczas prowadzenia pojazdu,
 - 5) powstała wskutek kierowania pojazdem, przez kierującego, bez wymaganego 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 była 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.

CZĘŚĆ III

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE AKADEMIA BEZPIECZNEJ JAZDY

§1. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. 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.
2. Świadczenie organizowane jest do kwoty 800 PLN.
3. Świadczenie nie obejmuje pokrycia kosztów przejazdu ubezpieczonego do i z miejsca, gdzie odbywają się zajęcia lub kurs, o których mowa w §1 ust. 1.
4. Świadczenie organizowane jest na terenie Polski.

§2. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Aviva organizuje świadczenie określone w §1 ust. 1 jeden raz w okresie ubezpieczenia, do kwoty nieprzekraczającej 800 PLN.
2. Wskazany w §2 ust. 1 limit stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności.

§3. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie w wniosku lub wnioskopolisie, jako pierwszy dzień ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
 - 1) wyczerpania limitu odpowiedzialności, o którym mowa w §2,
 - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w Części V §4 ust. 4 warunków ubezpieczenia,
 - 4) wyrejestrowania pojazdu,
 - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu na jaki została zawarta.

§4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku zaistnienia zderzenia poinformuj nas o tym, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zderzenia lub powzięciu informacji o nim, chyba że zgłoszenie zderzenia, w terminie o którym mowa powyżej nie jest możliwe z przyczyn od Ciebie niezależnych, wówczas poinformuj nas o zderzeniu w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny, pod numerem 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28.
2. Po otrzymaniu od Ciebie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, ustalimy z Tobą jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie udzielona.
3. Jeżeli osoby uczestniczące w zderzeniu odniosły rany lub są ofiary śmiertelne, musisz niezwłocznie zawiadomić służby medyczne oraz policję.
4. Zanotuj dane innych uczestników zderzenia 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.
5. Jeżeli na miejscu zderzenia była policja, poinformuj nas o tym.
6. Jeżeli nie byłś sprawcą zderzenia, a zostało sporządzone oświadczenie sprawcy zderzenia, skontaktuj się z nami w celu ustalenia sposobu dostarczenia nam oświadczenia.
7. Użyj dostępnych Tobie środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w zderzeniu oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów.

§5. KIEDY NIE ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIA

1. Nie zorganizujemy świadczenia i nie pokryjemy jego kosztów jeżeli zderzenie:
 - 1) miało miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym w polisie,

- 2) zostało spowodowane umyślnie przez ubezpieczonego lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 3) powstało wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że organizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- 4) powstało w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez ubezpieczonego przestępstwa podczas prowadzenia pojazdu,
- 5) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpieczonego, bez wymaganych prawem uprawnień, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
- 6) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpieczonego, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
- 7) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez ubezpieczonego, 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.

2. Nie zorganizujemy świadczenia po odebraniu pojazdu z warsztatu naprawczego.

CZĘŚĆ V

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

§1. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowę ubezpieczenia możemy zawrzeć na wniosek ubezpieczającego złożony:
 - 1) podczas rozmowy telefonicznej,
 - 2) na naszej stronie internetowej,
 - 3) u doradcy Aviva.
2. W czasie rozmowy telefonicznej lub podczas składania wniosku na naszej stronie internetowej, lub podczas składania pisemnego wniosku u doradcy poprosimy ubezpieczającego o podanie informacji niezbędnych do prawidłowego zawarcia umowy ubezpieczenia. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia ubezpieczającemu zostanie doręczona treść warunków ubezpieczenia. Z ich treścią możesz zapoznać się także na naszej stronie internetowej – www.aviva.pl.
3. Jeżeli nie umówimy się inaczej, umowę ubezpieczenia zawieramy na okres 12 miesięcy, zgodny z okresem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów lub ubezpieczenia autocasco.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzimy polisą.
5. Umowa ubezpieczenia zawiera się w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż w dniu zapłacenia składki lub jej pierwszej raty.
6. W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia możemy zaproponować ubezpieczającemu umowę ubezpieczenia na kolejny okres. W takim przypadku przed rozwiązaniem obowiązującej umowy ubezpieczenia prześlemy 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.

§2. INFORMACJE, O KTÓRE PYTAMY PRZED ZAWarciEM UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia ubezpieczający ma obowiązek podać nam wszystkie znane sobie informacje, o które będziemy pytać.
2. Jeżeli podane przez ubezpieczającego informacje, na podstawie których zawarliśmy umowę ubezpieczenia ulegną zmianie, ubezpieczający ma obowiązek zawiadomić nas o tym niezwłocznie.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem powyższych punktów nie zostały podane do naszej wiadomości. Jeżeli do takiego naruszenia doszło z winy umyślnej ubezpieczającego, pamiętaj, że w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenia i ich następstwa są skutkiem tych okoliczności.

§3. SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE

1. Wysokość składki ustalamy na podstawie naszych tarif aktualnych w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przygotowania propozycji zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.
2. Osobą zobowiązaną do zapłaty składki jest osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia.
3. Składka płatna jest jednorazowo. Na wniosek ubezpieczającego płatność może być rozłożona przez Aviva na raty, co zostanie wskazane w polisie wraz z podaniem terminów płatności tych rat.
4. Za dzień zapłaty składki lub jej raty, co do zasady uznajemy dzień, w którym wpłynęła ona na nasze konto. Gdy składka lub jej rata zapłacona jest kartą kredytową bądź za pośrednictwem naszej strony internetowej, wówczas za dzień zapłaty uznajemy dzień autoryzacji płatności. W przypadku gdy składka lub jej rata została opłacona u listonosza czy kuriera, za dzień zapłaty uznajemy dzień dokonania tej płatności. W przypadku opłacenia składki lub jej raty u doradcy Avivy, za dzień zapłaty uznajemy dzień dokonania tej płatności u doradcy.
5. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej rozwiązania lub wygaśnięcia pobieramy jedynie składkę za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej. Zwracamy natomiast składkę za niewykorzystany okres ubezpieczenia.
6. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia naliczana jest proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień umowy ubezpieczenia.

§4. ROZWIĄZANIE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty jej zawarcia. W takim przypadku skontaktuj się z nami, dzwoniąc pod numer: 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28, a my dokonamy zwrotu składki za okres, w którym nie będziemy udzielałi Tobie ochrony ubezpieczeniowej.
2. Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z chwilą:
 - 1) upływu okresu, na jaki została zawarta,
 - 2) zakończenia ochrony ubezpieczeniowej,
 - 3) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 4) wyrejestrowania pojazdu.

CZĘŚĆ IV

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE WIECZÓR BEZ SAMOCHODU

§1. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance Wieczór bez samochodu jest organizacja i pokrycie kosztów zakupu dwóch biletów do kina oraz dojazdu z zadeklarowanego we wniosku lub wnioskopolisie miejsca parkowania pojazdu nocą do kina i powrotu z kina do miejsca zadeklarowanego we wniosku lub wnioskopolisie, jako miejsce parkowania pojazdu nocą, jeżeli w następstwie awarii lub kolizji, mającej miejsce na terenie Polski lub innych krajów Europy, z wyłączeniem Rosji, pojazd został oddany do warsztatu naprawczego.
2. Niezależnie od postanowienia §1 ust. 1, na wniosek ubezpieczonego, zorganizujemy i pokryjemy koszty opieki nad dziećmi, na czas nieobecności ubezpieczonego w związku z organizacją świadczenia opisanego §1 ust. 1.
3. Świadczenie realizowane jest na terenie Polski.

§2. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Aviva organizuje świadczenie określone w § 1ust. 1 jeden raz w okresie ubezpieczenia, do kwoty nieprzekraczającej 800 PLN.
2. Wskazany w §2 ust. 1 limit stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności.

§3. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ciebie na wniosku lub wnioskopolisie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
 - 1) wyczerpania limitu odpowiedzialności, o którym mowa w §2,
 - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
 - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w Części V §4 ust. 4 warunków ubezpieczenia,
 - 4) wyrejestrowania pojazdu,
 - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia z upływem okresu na jaki została zawarta.

§4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. Po zajściu kolizji lub awarii poinformuj nas o tym dzwoniąc pod numer: 801 28 28 28 lub +48 22 563 28 28 w celu ustalenia sposobu i terminu organizacji świadczenia dla Ciebie i osoby przez Ciebie wskazanej.
2. Możemy poprosić Cię o dostarczenie dokumentu poświadczającego przyjęcie pojazdu do warsztatu celem dokonania naprawy.

§5. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Aviva ma prawo do weryfikacji, czy ubezpieczony pojazd mechaniczny w następstwie awarii lub kolizji został przekazany do warsztatu naprawczego.
2. Świadczenie, o którym mowa w §1 ust. 1 organizowane jest wyłącznie w czasie, gdy pojazd pozostaje w warsztacie naprawczym.

§6. KIEDY NIE ZORGANIZUJEMY ŚWIADCZENIA

1. Nie zorganizujemy świadczenia i nie pokryjemy jego kosztów jeżeli awaria lub kolizja:
 - 1) miała miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym na polisie,
 - 2) została spowodowana umyślnie przez ubezpieczonego lub osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 3) powstała wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że organizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 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,

3. W przypadku gdy składka jest płatna w ratach i nie opłacisz kolejnej raty składki w terminie wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, możemy wezwać Ciebie do zapłaty z zagrożeniem, iż brak zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
4. 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.

§5. ZAWIADOMIENIA

1. Oświadczenia oraz informacje związane z umową ubezpieczenia możesz nam przekazać:
 - 1) kontaktując się z naszym doradcą,
 - 2) podczas rozmowy telefonicznej, która będzie przez nas rejestrowana,
 - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego www.aviva.pl,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@aviva.pl,
 - 5) pocztą na adres: Aviva, skr. Poczтовая 11, 00-800 Warszawa 66.
2. Wszelką korespondencję przesyłamy na Twój ostatni znany nam adres, dlatego ważne jest, żebyś poinformował nas o zmianie Twojego adresu. Jeżeli my zmienimy adres także powiadomimy Ciebie o tym fakcie.
3. Wszelkie oświadczenia woli i powiadomienia przewidziane w warunkach ubezpieczenia i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej, chyba że warunki ubezpieczenia dopuszczają inną formę komunikacji lub strony umowy ubezpieczenia, zgodnie postanowią inaczej, lub zawarcie umowy ubezpieczenia nastąpiło z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. Postanowienie dotyczące obowiązku zachowania formy pisemnej nie dotyczy przekazywania wezwania do zapłaty raty składki.

§ 6. SKARGI I ZAŻALENIA

1. Dokładamy wszelkich starań, aby przygotowana przez nas oferta ubezpieczeniowa spełniała Twoje oczekiwania, a likwidacja szkody przebiegała prawidłowo i bez zbędnej zwłoki. Jeżeli mimo to nasza obsługa nie będzie Ciebie satysfakcjonować, możesz złożyć skargę lub zażalenie:
 - 1) za pośrednictwem naszego serwisu internetowego www.aviva.pl,
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@aviva.pl,
 - 3) faksem na numer: +48 22 563 28 29,
 - 4) za pośrednictwem poczty na adres: Aviva, skr. Poczтовая 11, 00-800 Warszawa 66.
2. Odpowiedź pisemna na złożoną skargę lub odwołanie zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub odwołania. Jeśli w tym terminie niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności złożonej skargi lub odwołania, odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia, w którym ustalenie tych okoliczności było możliwe; jednakże w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim osoba składająca skargę lub odwołanie zostanie powiadomiona o przyczynach niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni.
3. Niezależnie od złożenia do nas skargi lub zażalenia możesz skierować skargę do Rzecznika Ubezpieczonych.
4. Przysługuje Tobie także prawo do skierowania sprawy do sądu powszechnego według właściwości ogólnej lub do sądu właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania.

§7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze warunki ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
2. Prawem właściwym dla zawartej umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Dodatkowych Ubezpieczeń Assistance zostały przyjęte uchwałą Zarządu Avivy Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z dnia 19 listopada 2014 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych począwszy od dnia 23 listopada 2014 roku.

ANEKS

DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

1. W ogólnych warunkach dodatkowych ubezpieczeń assistance, wprowadza się następujące zmiany:
 - 1) Część V §5 (Zawiadomienia) ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:
 3. Oświadczenia woli oraz inne oświadczenia i powiadomienia przewidziane w niniejszych ogólnych warunkach i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej. Niniejsze postanowienie nie dotyczy formy przekazywania wezwania do zapłaty raty składki oraz postępowania reklamacyjnego.
 - 2) W Części V §5 (Zawiadomienia) po ust. 3 dodaje się ust. 4 w następującym brzmieniu:
 4. Niezależnie od powyższych postanowień tryb postępowania reklamacyjnego jest uregulowany w Części V §6 (Reklamacje).
 - 3) Część V §6 (Skargi i Zażalenia) otrzymuje następujące brzmienie:

§ 6 Reklamacje

 1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia (w tym skargi i zażalenia) skierowane do Avivy przez ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Avivę, jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Avivy.
 2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w Avivie lub w jednostce Avivy obsługującej jej klientów albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
 - 2) ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 28 28 28 lub 22 563 28 28 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Avivie lub jednostce Avivy obsługującej jej klientów,
 - 3) w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@aviva.pl.
 3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Odpowiedź tą możemy dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
 4. Rozpatrzymy złożoną reklamację i udzielimy odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w Części V §6 ust. 4, wyjaśnimy, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, przyczynę opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia Części V §6 ust. 1-5.
 7. Zgłaszającemu reklamację, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń wynikających z reklamacji, w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Począwszy od dnia 1 stycznia 2016 roku osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.
 8. Skargi mogą być również składane do organu nadzoru (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 Części V §6 ust. 7-9 regulują właściwe przepisy.
 11. Niezależnie od możliwości składania reklamacji, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Niniejszy aneks został przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych Spółka Akcyjna z 7 października 2015 roku i wszedł w życie 11 października 2015 roku.



Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA

ul. Domaniewska 44, 02-672 Warszawa
infolinia: 801 28 28 28, tel. +48 22 563 28 28
www.aviva.pl