

**Regulamin Programu „Gwarancja Szybkiej Wypłaty”  
dla ubezpieczeń lokali i domów mieszkalnych oferowanych przez  
Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.**

**§1**

**Postanowienia ogólne**

Niniejszy Regulamin określa warunki udzielania „Gwarancji Szybkiej Wypłaty” przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4B w ramach umów ubezpieczenia mieszkań i domów mieszkalnych zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Mój Apartament Nr 4/2012”, „Moja Rezydencja Nr 4/2012”, „W domu”, „W domu Nr 1/2017”, „Twój Dom Nr 1/2017”, „Twój Dom Nr 1/2018”.

**§2**

**Definicje**

Ilekcroć w Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów, pisanych wielką literą, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Aviva** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000009857, NIP: 526-020-99-98, o kapitale zakładowym w wysokości 59 360 000 zł, w pełni opłaconym;
- 2) **Dzień roboczy** – każdy dzień z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 1951 r. Nr 4 poz. 28 ze zm.);
- 3) **Dokumentacja** – wszystkie dokumenty i informacje niezbędne dla ustalenia odpowiedzialności z tytułu Ubezpieczenia, wysokości odszkodowania i skutecznego wypłacenia odszkodowania na rzecz podmiotu uprawnionego.
- 4) **Gwarancje Szybkiej Wypłaty** – zobowiązanie Avivy do wypłacenia odszkodowania na rzecz Uprawnionego, w terminach określonych odpowiednio w § 3 ust.1 pkt 1-3 Regulaminu,
- 5) **Likwidator** – pracownik lub przedstawiciel Avivy, upoważniony do wykonywania w imieniu i na rzecz Avivy czynności w zakresie ustalania przyczyn, przebiegu i skutków zdarzeń losowych, ustalania rozmiarów szkód oraz wysokości odszkodowań i innych świadczeń należnych z tytułu Ubezpieczenia;
- 6) **Ubezpieczenie** – umowy ubezpieczenia mieszkań i domów mieszkalnych, zawierane na podstawie:

- a) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**Mój Apartament Nr 4/2012**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 5 września 2012 roku, które weszły w życie w dniu 24 września 2012r. i mają zastosowanie do umów poczynawszy od tej daty;
  - b) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**Moja Rezydencja Nr 4/2012**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 5 września 2012 roku, które weszły w życie w dniu 24 września 2012r. i mają zastosowanie do umów poczynawszy od tej daty;
  - c) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**W domu**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 31 maja 2011 roku, które weszły w życie w dniu 20 czerwca 2011 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych poczynawszy od tej daty;
  - d) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**W domu Nr 1/2017**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 4 lipca 2017 roku, które weszły w życie w dniu 16 lipca 2017 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych poczynawszy od tej daty;
  - e) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**Twój Dom Nr 1/2017**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 21 czerwca 2017 roku, które weszły w życie w dniu 16 lipca 2017 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych poczynawszy od tej daty;
  - f) Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „**Twój Dom Nr 1/2018**” przyjętych Uchwałą Zarządu Avivy z dnia 1 sierpnia 2018 roku, które weszły w życie w dniu 2 sierpnia 2018 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych poczynawszy od tej daty.
- 7) **Uprawniony** – osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania z Ubezpieczenia;
  - 8) **Dodatkowe ryczałtowe odszkodowanie** – zobowiązanie pieniężne Avivy będące wynikiem braku dopełnienia Gwarancji Obsługowych realizowane na rzecz Uprawnionego i odpowiadające kwocie stanowiącej równowartość wysokości rocznej składki z Ubezpieczenia, z której zgłoszona została szkoda, jednak nie więcej niż kwota wypłaconego odszkodowania;
  - 9) **Skuteczne telefoniczne zgłoszenie szkody** - dokonanie zgłoszenia roszczenia za pośrednictwem infolinii Avivy pod numerem telefonu **+48 22 557 44 44** w Dniu roboczym wraz z przekazaniem co najmniej następujących informacji: danych osobowych i kontaktowych Uprawnionego obejmujących jego numer telefonu oraz adres miejsca zdarzenia, a także opis przyczyn i skutków zdarzenia oraz dane kontaktowe osoby, w dyspozycji której znajduje się mienie będące przedmiotem szkody;
  - 10) **Skuteczne zgłoszenie szkody pocztą elektroniczną** – otrzymanie przez Avivę zgłoszenia roszczenia przesłanego na adres poczty elektronicznej: [szkody@aviva.pl](mailto:szkody@aviva.pl) obejmującego co najmniej następujące informacje: dane osobowe i kontaktowe Uprawnionego zawierające jego numer telefonu oraz adres miejsca zdarzenia, a także opis przyczyn i skutków zdarzenia oraz dane kontaktowe osoby w dyspozycji której znajduje się mienie będące przedmiotem szkody.
  - 11) **Wypłacenie odszkodowania** – data złożenia dyspozycji wypłaty odszkodowania w bankowym systemie informatycznym Avivy;
  - 12) **Zdarzenie katastroficzne** – wystąpienie na terenie Polski zdarzenia lub zespołu zdarzeń o charakterze masowym, mających swoje źródło w siłach natury, posiadających cechy katastrofy naturalnej, powodujących szkody, które ze względu na powszechność wystąpienia chociaż

w jednym regionie kraju, ze względu na znaczną ilość lub rozmiar, uniemożliwiają Avivie, pomimo dołożenia należytej staranności, wykonanie poszczególnych czynności likwidacyjnych na rzecz wszystkich Uprawnionych w terminach określonych w niniejszym Regulaminie;

### § 3

#### **Przedmiot i warunki realizacji Programu „Gwarancji Szybkiej Wypłaty”**

1. W ramach umów Ubezpieczenia Aviva zobowiązuje się do wypłaty odszkodowania w następującym terminie:
  - 1) W przypadku Skutecznego telefonicznego zgłoszenia szkody lub Skutecznego zgłoszenia szkody pocztą elektroniczną - w ciągu 10 dni roboczych liczonych od następnego Dnia roboczego po dacie tego zgłoszenia. Jeżeli jednak Aviva otrzyma Dokumentację później niż w terminie 5 dni roboczych liczonych od tego dnia, termin wypłaty odszkodowania ustala się na podstawie §3 ust.1 pkt.2.
  - 2) W przypadku Skutecznego telefonicznego zgłoszenia szkody lub Skutecznego zgłoszenia szkody pocztą elektroniczną - w ciągu 5 dni roboczych liczonych od następnego Dnia roboczego po dacie otrzymania przez Avivę Dokumentacji. Warunkiem wypłaty odszkodowania w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim jest otrzymanie przez Avivę Dokumentacji nie później niż w terminie 10 dni roboczych liczonych od dnia Skutecznego zgłoszenia szkody (telefonicznego lub pocztą elektroniczną),
  - 3) W przypadku, gdy termin przeprowadzenia oględzin po szkodzie na skutek okoliczności leżących po stronie Uprawnionego lub osoby w dyspozycji, której znajduje się mienie będące przedmiotem szkody ulega przesunięciu w sposób powodujący ich wykonanie w terminie późniejszym niż 4 dni robocze i nie później niż do 10 dnia roboczego liczonego od daty Skutecznego zgłoszenia szkody (telefonicznego lub pocztą elektroniczną) – w ciągu 5 dni roboczych liczonych od daty wykonania oględzin przez przedstawiciela Avivy. Warunkiem wypłaty odszkodowania w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim jest otrzymanie przez Avivę Dokumentacji do dnia przeprowadzenia oględzin.
2. W przypadku braku dopełnienia przez Avivę Gwarancji Szybkiej Wypłaty, o których mowa w ust. 1 pkt.1-3, Aviva zobowiązuje się do zapłaty Dodatkowego Ryczałtowego Odszkodowania na rzecz Uprawnionego.
3. Wypłata Dodatkowego Ryczałtowego Odszkodowania realizowana jest na podstawie wniosku, złożonego przez Uprawnionego w terminie 30 dni od daty wypłaty odszkodowania.
4. Aviva w terminie 7 dni od daty otrzymania wniosku dokonuje jego weryfikacji, a w przypadku uznania jego zasadności dokonuje wypłaty Dodatkowego Ryczałtowego Odszkodowania.
5. Kwota Dodatkowego Ryczałtowego Odszkodowania wypłacana jest Uprawnionemu przelewem na wskazany rachunek bankowy lub w inny uzgodniony z nim sposób, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania wniosku.

## § 4

### Wyłączenia Programu „Gwarancji Szybkiej Wypłaty”

Nie wypłacimy dodatkowego ryczałtowego odszkodowania w przypadku, gdy:

1. Szkoda została zgłoszona z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym i Home Assistance;
2. Szkoda powstała w wyniku pożaru, zgodnie z definicją OWU, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia, z której zgłoszona jest szkoda;
3. Szkoda jest spowodowana osuwaniem lub zapadaniem się ziemi, zgodnie z definicją OWU, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia, z której zgłoszona jest szkoda;
4. Szkoda powstała w wyniku powodzi, zgodnie z definicją OWU, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia, z której zgłoszona jest szkoda;
5. Szkoda zgłaszana jest w okresie wystąpienia zdarzenia katastroficznego;
6. Kwota wypłaconego odszkodowania przekracza kwotę 10 000 zł;
7. Aviva odmówiła wypłaty odszkodowania;
8. Złożone przez Uprawnionego roszczenie dotyczy dopłaty odszkodowania;
9. Wypłata odszkodowania nastąpiła na skutek uchylenia wcześniejszej odmowy wypłaty odszkodowania przez Avivę.

## § 5

### Postanowienia końcowe

1. Aviva zastrzega możliwość czasowego zawieszenia realizacji Gwarancji Szybkiej Wypłaty z powodu zajścia Zdarzenia katastroficznego. Informacja o zawieszeniu udzielania Gwarancji na czas trwania i usuwania skutków Zdarzenia katastroficznego, będzie dostępna dla Uprawnionych na stronie internetowej Ubezpieczyciela – [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), u Agentów oraz poprzez infolinię Ubezpieczyciela.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem **2 czerwca 2014 roku** i ma zastosowanie do wszystkich Umów ubezpieczenia mieszkań i domów mieszkalnych zawieranych począwszy od tej daty.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Ubezpieczyciela – [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
4. W kwestiach nie uregulowanych w Regulaminie stosuje się postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz obowiązujące przepisy prawa polskiego.