

Informacje o postanowieniach wzorca umownego  
Ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance

Rodzaj informacji	Dotyczy	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Część I - Ubezpieczenie assistance urządzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej	§1 §3
	Część II - Ubezpieczenie assistance Car SPA	§2 §4 §6
	Część III - Ubezpieczenie assistance Akademia bezpiecznej jazdy	§1 §3
	Część IV - Ubezpieczenie assistance Opon pojazdu	§1 §2
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Część I - Ubezpieczenie assistance urządzeń elektronicznych w czasie podróży zagranicznej	§1 ust. 2 §2 §5
	Część II - Ubezpieczenie assistance Car SPA	§1 ust. 1 §2 ust. 1 §3 §7
	Część III - Ubezpieczenie assistance Akademia bezpiecznej jazdy	§1 ust. 1-2 §2 §5
	Część IV - Ubezpieczenie assistance Opon pojazdu	§1 ust. 3 i ust. 4 §4
	Część V - Postanowienia wspólne	§2 ust. 4

## OGÓLNE WARUNKI DODATKOWYCH UBEZPIECZEŃ ASSISTANCE 1/2016

Ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016 przyjęte uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z dnia 17 czerwca 2016 roku.

Niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016 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.

### PO ZAWARCIU UMOWY UBEZPIECZENIA

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

Prosimy o zapoznanie się z 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 wniosko-polisa, ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016 oraz obowiązujące przepisy prawa.

### KONTAKT Z AVIVĄ

Jeżeli potrzebna będzie pomoc Avivy, jesteśmy do dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku pod numerem telefonu: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. Korzystając z tych numerów telefonów można zgłosić potrzebę skorzystania ze świadczeń opisanych w niniejszych ogólnych warunkach dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016.

Ponadto można kontaktować się z Avivą za pośrednictwem serwisu internetowego [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), poczty na adres dostępny na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) oraz pocztą elektronicznej: [kontakt@aviva.pl](mailto:kontakt@aviva.pl) a także za pośrednictwem Agenta lub Przedstawiciela.

### DEFINICJE

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

<b>Agent</b>	– przedsiębiorca (osoba fizyczna lub osoba prawna) wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Avivą i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych;
<b>Akademia bezpiecznej jazdy</b>	– jednostka prowadząca i organizująca kursy teoretyczne i praktyczne mające na celu poprawę umiejętności kierowców i doskonaląca technikę jazdy;
<b>Awaria</b>	– niesprawność pojazdu wynikająca z przyczyn wewnętrznych powodująca jego unieruchomienie;
<b>Aviva</b>	– Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.;
<b>Kolizja</b>	– 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;
<b>Polisa, wniosko-polisa</b>	– dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
<b>Przedstawiciel</b>	– osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu Agenta, na podstawie zawartej z Agentem umowy dotyczącej wykonywania czynności agencyjnych i udzielonego przez Agenta upoważnienia;
<b>Reklamacja</b>	– wystąpienie (w tym skarga lub zażalenie) skierowane do Avivy przez ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w którym ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Avivę;

<b>Samochód, pojazd</b>	– wskazany w polisie lub wniosko-polisie pojazd mechaniczny objęty przez Avivę ochroną ubezpieczeniową z tytułu umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów lub umowy ubezpieczenia autocasco;
<b>Ubezpieczający</b>	– osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie lub wniosko-polisie i zobowiązana do opłaty składki;
<b>Ubezpieczony</b>	– 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 zderzenia, – w ubezpieczeniu assistance Opon pojazdu, ubezpieczony to właściciel pojazdu;
<b>Warunki ubezpieczenia</b>	– niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016;
<b>Zderzenie</b>	– 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 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.

2. Świadczenia, o których mowa w Części I §1 ust. 1, 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.

#### §2. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Aviva organizuje świadczenia, określone w Części I §1 ust. 1 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.
2. Kwota 300 Euro, o której mowa w Części I §2 ust. 1 wypłacana jest w całości, niezależnie od wartości oraz ilości utraconego sprzętu elektronicznego.

3. Wskazany w Części I §2 ust. 1 limit stanowi górną granicę odpowiedzialności Avivy.

### §3. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie lub wniosko-polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego na wniosku lub wniosko-polisie, 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 Części I §2,
  - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w Części V § 4 ust. 5,
  - 4) wyrejestrowania pojazdu,
  - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia.

### §4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W razie utraty urządzenia wymienionego w Części I §1 ust. 1 w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rozboju albo jego zniszczenia w wyniku napaści ubezpieczający zobowiązany jest poinformować niezwłocznie policję o tym zdarzeniu. Aviva może 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 Części I §1 ust. 1 nastąpiła na terenie obiektu hotelowego, pensjonatu, motelu ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o zdarzeniu obsługę obiektu.
3. W celu uzyskania pomocy w zakresie opisanym w Części I §1, konieczny jest kontakt z Avivą pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28.

### §5. KIEDY AVIVA NIE ZORGANIZUJE ŚWIADCZENIA

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.

## CZĘŚĆ II

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE CAR SPA

#### §1. PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance Car SPA jest organizacja i zwrot kosztów dojazdu, o którym mowa w Części II § 2 ust. 3 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 kolizjido 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 dojazd, o którym mowa w Części II § 2 ust. 3 i pokryje koszty wybranego przez ubezpieczonego świadczenia opisanego w Części II §1 ust. 1 pkt 1) lub 2).
2. Świadczenie, o którym mowa w Części II §1 ust. 1 zostanie zorganizowane na terenie Polski.
3. Aviva zwraca, poniesione przez ubezpieczonego, 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. Koszty zostaną pokryte w ramach limitu odpowiedzialności, o którym mowa w Części II §3.

#### §3. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

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

#### §4. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie lub wniosko-polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego na wniosku lub wniosko-polisie, 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 Części II §3,
  - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w Części V §4 ust. 5,
  - 4) wyrejestrowania pojazdu,
  - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia.

#### §5. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku zaistnienia kolizji ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym Avivę, 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 niezależnych od ubezpieczającego, wówczas informacja o kolizji powinna być przekazana w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny, pod numerem 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu kolizji może zgłosić również ubezpieczony, chyba że nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.
2. Po otrzymaniu przez Avivę zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, Aviva ustali z ubezpieczającym, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, z ubezpieczonym, jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie ona udzielona.
3. Jeżeli osoby uczestniczące w kolizji odniosły rany lub są ofiary śmiertelne, konieczne jest niezwłoczne powiadomienie służb medycznych oraz policji.
4. Jeżeli w kolizji uczestniczyły inne osoby, istotne jest zanotowanie danych 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. Ubezpieczający zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w kolizji oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienie zdania poprzedniego stosuje się również do ubezpieczonego.

#### §6. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Świadczenie zostanie zorganizowane przez Avivę 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 żądać dokumentu potwierdzającego dokonania naprawy uszkodzeń pojazdu uwzględniającego informację o jej koszcie.

#### §7. KIEDY AVIVA NIE ZORGANIZUJE ŚWIADCZENIA

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 ubezpieczonego,
  - 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 ubezpieczonego,

- 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 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.
5. Jeżeli na miejscu zderzenia była policja, ubezpieczający lub ubezpieczony powinien poinformować o tym Avivę.
  6. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony nie był sprawcą zderzenia, a zostało sporządzone oświadczenie sprawcy zderzenia, konieczny jest kontakt z Avivą w celu ustalenia sposobu dostarczenia Avivie tego oświadczenia.
  7. Ubezpieczający zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania pojazdu lub osób uczestniczących w zderzeniu oraz zapobieżenia szkodzie lub zwiększenia jej rozmiarów. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienie zdania poprzedniego stosuje się również do ubezpiezonego.

#### §5. KIEDY AVIVA NIE ZORGANIZUJE ŚWIADCZENIA

1. Aviva nie zorganizuje świadczenia i nie pokryje jego kosztów jeżeli zderzenie:
  - 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.

## 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 ubezpiezonego do i z miejsca, gdzie odbywają się zajęcia lub kurs, o których mowa w Części III §1 ust. 1.
4. Świadczenie organizowane jest na terenie Polski.

#### § 2. LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

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

#### §3. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie lub wniosko-polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego na wniosku lub wniosko-polisie, 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 Części III §2,
  - 2) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 3) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w Części V §4 ust. 5,
  - 4) wyrejestrowania pojazdu,
  - 5) rozwiązania umowy ubezpieczenia.

#### §4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

1. W przypadku zaistnienia zderzenia ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym Avivę, 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 niezależnych od ubezpieczającego, wówczas informacja o zderzeniu powinna być przekazana w terminie 7 dni od dnia ustania tej przyczyny, pod numerem 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu zderzenia może zgłosić również ubezpieczony, chyba że nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.
2. Po otrzymaniu przez Avivę zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy, ustalimy z ubezpieczającym, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, z ubezpieczonym, jej zakres, czas oczekiwania oraz miejsce, w którym będzie udzielona.
3. Jeżeli osoby uczestniczące w zderzeniu odniosły rany lub są ofiary śmiertelne, konieczne jest niezwłoczne powiadomienie służb medycznych oraz policji.
4. Istotne jest zanotowanie danych 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.

## CZĘŚĆ IV

### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE OPON POJAZDU

#### §1. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia assistance opon pojazdu jest 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.
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 numer wskazany w Części IV §3 uzyska od Avivy dane teleadresowe:
  - 1) zakładów wulkanizacyjnych,
  - 2) sklepów z oponami,
  - 3) punktów przechowywania opon.

#### §2. POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie lub wniosko-polisie.
2. Ochrona rozpoczyna się w dniu wskazanym przez ubezpieczającego na wniosku lub wniosko-polisie, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z chwilą:
  - 1) odstąpienia od umowy ubezpieczenia,



- 2) przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w Części V §4 ust. 5,
- 3) wyrejestrowania pojazdu,
- 4) rozwiązania umowy ubezpieczenia.

### §3. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZDARZEŃ WYMAGAJĄCYCH UDZIELENIA POMOCY

W przypadku zajścia kolizji lub w przypadku wjechania pojazdem w dziurę w nawierzchni ubezpieczający zobowiązany jest poinformować o tym Avivę dzwoniąc pod numer: 0 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28, w celu ustalenia sposobu i terminu organizacji świadczenia. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu kolizji lub o wjechaniu pojazdem w dziurę w nawierzchni może zgłosić również ubezpieczony, chyba że nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek albo jego spadkobiercy.

### §4. KIEDY AVIVA NIE ZORGANIZUJE ŚWIADCZENIA

1. Aviva nie zorganizuje świadczenia i nie pokryje jego kosztów jeżeli kolizja lub wjechanie pojazdem w dziurę w nawierzchni:
  - 1) miało miejsce poza okresem ubezpieczenia wskazanym na 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 ubezpieczonego,
  - 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 ubezpieczonego,
  - 4) powstało w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez kierującego pojazdem, przestępstwa podczas prowadzenia pojazdu,
  - 5) powstało wskutek kierowania pojazdem, przez kierującego, bez wymaganych prawem uprawnień, chyba że nie miało to wpływu na wystąpienie szkody,
  - 6) powstało 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) powstało w wyniku działań wojennych, strajków, akcji protestacyjnych, aktów terrorystycznych.
2. Aviva nie zorganizuje świadczenia jeżeli w ubezpieczonym pojeździe nie ma koła zapasowego lub zestawu naprawczego.

## CZĘŚĆ V

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE

#### §1. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Aviva może zawrzeć umowę ubezpieczenia na wniosek ubezpieczającego złożony:
  - 1) podczas rozmowy telefonicznej,
  - 2) na stronie internetowej Avivy,
  - 3) u Agenta lub jego Przedstawiciela.
2. W czasie rozmowy telefonicznej lub podczas składania wniosku na stronie internetowej Avivy, lub podczas składania pisemnego wniosku u naszego Agenta lub Przedstawiciela, Aviva poprosi ubezpieczającego o podanie informacji niezbędnych do prawidłowego zawarcia umowy ubezpieczenia. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia ubezpieczającemu zostanie doręczona treść warunków ubezpieczenia wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego. Z ich treścią można zapoznać się także na stronie internetowej – [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
3. Jeżeli strony nie umówiły 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 Aviva potwierdzi polisą lub wniosko-polisą.
5. W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia Aviva może zaproponować ubezpieczającemu umowę ubezpieczenia na kolejny okres. W takim przypadku przed rozwiązaniem obowiązującej umowy ubezpieczenia Aviva

przekaze 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.

6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek ubezpieczający jest zobowiązany przekazać osobie zainteresowanej, przed wystąpieniem tej osoby do takiej umowy ubezpieczenia, warunki umowy ubezpieczenia, w szczególności niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016 wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego, na piśmie lub jeżeli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, rozumianym jako materiał lub urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

### §2. INFORMACJE, O KTÓRE AVIVA PYTA PRZED ZAWarciEM UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia ubezpieczający ma obowiązek podać do wiadomości Avivy wszystkie znane sobie informacje, o które Aviva będzie pytać.
2. Jeżeli podane przez ubezpieczającego informacje, na podstawie których Aviva zawarła umowę ubezpieczenia ulegną zmianie, ubezpieczający ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym Avivę.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających nie zostały podane do wiadomości Avivy. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

### §3. SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE

1. Aviva ustala wysokość składki na podstawie taryf aktualnych w dniu składania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub przygotowania propozycji zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.
2. Osobą zobowiązaną do zapłaty składki jest osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia – ubezpieczający.
3. Składka płatna jest jednorazowo. Na wniosek ubezpieczającego płatność może być rozłożona przez Avivę na raty, co zostanie wskazane w polisie lub wniosko-polisie wraz z podaniem terminów płatności tych rat.
4. Za dzień zapłaty składki lub jej raty, Aviva uznaje dzień, w którym wpłynęła ona na konto Avivy. Gdy składka lub jej rata zapłacona jest gotówką u Agenta lub Przedstawiciela za dzień zapłaty, Aviva uznaje dzień dokonania płatności składki Agentowi lub Przedstawicielowi. Jeżeli składka płatna jest kartą kredytową bądź za pośrednictwem strony internetowej Avivy, wówczas za dzień zapłaty, Aviva uznaje dzień autoryzacji płatności. W przypadku gdy składka lub jej rata opłacana jest u listonosza czy kuriera, za dzień zapłaty uznawany jest dzień dokonania tej płatności listonoszowi lub kurierowi.
5. W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej rozwiązania lub wygaśnięcia Aviva pobiera jedynie składkę za okres, w którym udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia zostanie zwrócona ubezpieczającemu.
6. Składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia naliczana jest proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień ochrony ubezpieczeniowej.

### §4. ODSTĄPIENIE LUB ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość tj. przez telefon lub serwis internetowy:
  - 1) jeżeli ubezpieczający jest konsumentem, to może odstąpić w formie pisemnej od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy, przy czym termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej,
  - 2) jeżeli ubezpieczający jest przedsiębiorcą niebędącym konsumentem i umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy ubezpieczający może odstąpić w formie pisemnej od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Aviva udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

2. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia nie jest zawierana na odległość tj. przez telefon lub serwis internetowy i umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia w formie pisemnej od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni 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. 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.
4. 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.
5. 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 można przekazać Avivie:
  - 1) kontaktując się z Agentem lub Przedstawicielem,
  - 2) podczas rozmowy telefonicznej, która będzie przez Avivę rejestrowana,
  - 3) za pośrednictwem serwisu internetowego [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl),
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@aviva.pl](mailto:kontakt@aviva.pl),
  - 5) pocztą na adres dostępny na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
2. Aviva przesyła wszelką korespondencję na ostatni znany adres ubezpieczającego, dlatego ważne jest poinformowanie Avivy o każdej zmianie adresu.
3. Z wyjątkami określonymi w niniejszych warunkach ubezpieczenia, w tym z wyjątkiem formy przekazywania wezwania do zapłaty raty składki oraz postępowania reklamacyjnego, oświadczenia woli oraz inne oświadczenia i powiadomienia przewidziane w niniejszych warunkach ubezpieczenia i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej.
4. Niezależnie od powyższych postanowień tryb postępowania reklamacyjnego jest uregulowany w Części V §6 (Reklamacje).

#### § 6. REKLAMACJE

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji 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 (Dz. U z 2012 roku poz. 1529),

- 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](mailto:reklamacje@aviva.pl).
3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Aviva powiadomi osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 roku Nr 199, poz. 1175 z późn. zm.)). Odpowiedź tą Aviva może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
  4. Aviva rozpatrzy złożoną reklamację i udzieli na nią 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, Aviva wyjaśni, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
  6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia 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. 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. 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.

#### §7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze warunki ubezpieczenia mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Prawem właściwym dla zawartej umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
3. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Niniejsze ogólne warunki dodatkowych ubezpieczeń assistance 1/2016 wchodzi w życie z dniem 17 czerwca 2016 r. i mają zastosowanie do umów zawartych od dnia 23 lipca 2016 r.





Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA

infolinia: 801 28 28 28, tel. +48 22 563 28 28  
[www.aviva.pl](http://www.aviva.pl)