

# Ubezpieczenie komunikacyjne

## Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym



Przedsiębiorstwo: AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA Polska  
Zezwolenie: FI/1169/AU/JJ/98  
Produkt: Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Pełne informacje zawarte są w Ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

### Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie indywidualne (dział II grupa 10) z Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

✓ Ubezpieczenie związane jest z pojazdem i obejmuje szkody wyrządzone w związku z jego ruchem.

Dla jednego zdarzenia poza terytorium Polski suma gwarancyjna odpowiada wysokości określonej prawem miejsca zdarzenia, nie mniej jednak niż sumy określone dla zdarzeń na terenie Polski, która wynosi:

- 5 000 000 EUR dla szkód na osobie,
- 1 000 000 EUR dla szkód w mieniu.



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- X szkód nie związanych z ruchem ubezpieczonego pojazdu;
- X uszkodzenia, zniszczenia lub utraty mienia, wyrządzonego przez kierującego posiadaczowi pojazdu mechanicznego; dotyczy to również sytuacji, w której posiadacz pojazdu mechanicznego, którym szkoda została wyrządzona, jest posiadaczem lub współposiadaczem pojazdu mechanicznego, w którym szkoda została wyrządzona;
- X szkód w przewożonych za opłatą ładunkach, przesyłkach lub bagażu, chyba że odpowiedzialność za powstałą szkodę ponosi posiadacz innego pojazdu mechanicznego niż pojazd przewożący te przedmioty;
- X utraty gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, wszelkiego rodzaju dokumentów oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych i podobnych;
- X zanieczyszczenia lub skażenia środowiska.



### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

✓ Terytoria następujących państw: Albania, Azerbejdżan, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Iran, Izrael, Maroko, Mołdawia, Macedonia, Rosja, Tunezja, Turcja, Ukraina



### Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

- Składając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, ubezpieczający zobowiązany jest podać Avivie wszystkie znane sobie informacje, o które został zapytany podczas składania wniosku o ubezpieczenie oraz informować o ich zmianie, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
- Ubezpieczający ma obowiązek opłacenia składki ubezpieczeniowej.



### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Międzynarodowa Karta Ubezpieczenia Samochodowego (Zielona Karta) Blankiety ubezpieczenia Zielonej Karty wydawana jest nieodpłatnie do ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w Avivie.



### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

- Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Avivy rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia granicy państwowej Rzeczypospolitej Polskiej.
- Odpowiedzialność Aviva kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia.



### Jak rozwiązać umowę?

W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość tj. przez telefon lub serwis internetowy: jeżeli ubezpieczający jest konsumentem, to może odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy; 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.

**Informacje o postanowieniach wzorca umownego**  
**Ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych**  
**w ruchu zagranicznym**

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 3 i 4 § 10 ust. 8 i 9



**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POSIADACZY POJAZDÓW**  
**MECHANICZNYCH W RUCHU ZAGRANICZNYM 1/2018**

Ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym przyjęte uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z dnia 28 marca 2018 roku.

**§ 1**  
**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe na terytorium państw będących członkami Systemu Zielonej Karty w związku z ruchem tych pojazdów stosuje się w umowach ubezpieczenia zawieranych przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z posiadaczami pojazdów mechanicznych.

**§ 2**  
**DEFINICJE**

Zwroty użyte w niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia i w innych dokumentach związanych z zawartą z Aviva umową ubezpieczenia oznaczają:

<b>Agent</b>	– przedsiębiorca (osoba fizyczna lub osoba prawna) wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Aviva i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych;
<b>Aviva</b>	– Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.;
<b>Dokument ubezpieczenia</b>	– Międzynarodowa Karta Ubezpieczenia Samochodowego (Zielona Karta);
<b>Przedstawiciel</b>	– osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu Agent, na podstawie zawartej z Agentem umowy dotyczącej wykonywania czynności agencyjnych i udzielonego przez Agent upoważnienia;
<b>OWU OC w ruchu zagranicznym</b>	– niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe na terytorium państw będących członkami Systemu Zielonej Karty;
<b>Pojazd mechaniczny</b>	– pojazd zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej;
<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>Ustawa OC</b>	– Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 22 maja 2003 r. (Dz.U. z 2003 roku, Nr 124, poz. 1152, z późn. zm.).

**§ 3**  
**PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

- Ochroną ubezpieczeniową objęta jest odpowiedzialność cywilna posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym za szkody wyrządzone osobom trzecim powstałe w związku z ruchem tego pojazdu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, na terytorium państw wymienionych w dokumencie ubezpieczenia.
- Posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym odpowiada za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z ruchem tego pojazdu na podstawie prawa państwa, na terytorium którego nastąpiło zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
- Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, określonych przez prawo miejsca zdarzenia, jednak najwyżej do limitów i w zakresie warunków przewidzianych w regulacjach prawnych państwa, na terytorium którego miało miejsce zdarzenie.
- Jeżeli sumy gwarancyjne, przewidziane prawem miejsca zdarzenia, są niższe od sum gwarancyjnych wynikających z Ustawy OC lub warunki przewidziane prawem miejsca zdarzenia mają węższy zakres niż warunki wynikające z Ustawy OC, Aviva pokrywa zobowiązanie do minimalnej wysokości sum gwarancyjnych i w zakresie warunków określonych w Ustawie OC.
- Jeżeli poszkodowany i posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym, którym wyrządzono szkodę, są obywatelami Rzeczypospolitej Polskiej i mają w niej miejsce zamieszkania, właściwe jest prawo polskie, o ile prawo miejsca zdarzenia przewiduje taką właściwość lub jeżeli roszczenie zostało zgłoszone w Rzeczypospolitej Polskiej.

**§ 4**  
**ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA**

- Umowę ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym zawiera się na wniosek posiadacza pojazdu złożony za pomocą serwisu internetowego, infolinii Aviva, Agent, lub Przedstawiciela.
- Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy i odpowiada on okresowi, na jaki zawarta została umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych o ile strony nie umówiły się inaczej.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia Aviva potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
- Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą zawarcia w Aviva umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów na podstawie Ustawy OC.
- W wypadku utraty lub zniszczenia dokumentu ubezpieczenia Aviva wystawi, na pisemny wniosek posiadacza pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej, nowe dokumenty ubezpieczenia. W takim wypadku Aviva może pobrać opłatę dodatkową w wysokości 15 złotych.
- W wypadku, o którym mowa w ust. 5, Aviva wystawi dokument ubezpieczenia na ten sam okres, co uprzednio wystawiony dokument potwierdzający zawarcie umowy.
- W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, ubezpieczający jest zobowiązany przekazać osobie zainteresowanej warunkami umowy ubezpieczenia, w szczególności niniejsze OWU OC w ruchu zagranicznym wraz z informacją o postanowieniach wzorca umownego, przed przystąpieniem tej osoby do umowy ubezpieczenia, 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.

## § 5 ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu:
  - 1) z upływem okresu, na który została zawarta,
  - 2) z dniem przejścia lub przeniesienia prawa własności pojazdu,
  - 3) z chwilą wyrejestrowania pojazdu mechanicznego,
  - 4) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia,
  - 5) z chwilą udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu mechanicznego w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza, z uwzględnieniem art. 79 ust. 1 pkt 5 ustawy – Prawo o ruchu drogowym,
  - 6) z chwilą zarejestrowania pojazdu mechanicznego za granicą,
  - 7) z dniem wydania zaświadczenia, o którym mowa w art. 79 ust. 1 pkt 1 lub 6 ustawy – Prawo o ruchu drogowym albo równoważnego dokumentu wydanego w innym państwie.
2. W wypadkach rozwiązania umowy, o których mowa w ust. 1 pkt 2-7, posiadacz pojazdu powinien niezwłocznie zwrócić do Aviva kompletny, oryginalny dokument ubezpieczenia.

## § 6 ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

1. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość tj. przez infolinię Avivy 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 infolinię Avivy 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.

## § 7 SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Za ochronę ubezpieczeniową, jakiej Aviva udziela posiadaczowi lub kierującemu pojazdem mechanicznym w ruchu zagranicznym, pobiera się składkę ustaloną na podstawie taryf obowiązujących w Aviva w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.

## § 8 ZWROT SKŁADKI

W wypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

## § 9 POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność Avivy rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia granicy państwowej Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Odpowiedzialność Aviva kończy się z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia.

## § 10 OBOWIĄZKI POSIADACZA LUB KIERUJĄCEGO POJAZDEM MECHANICZNYM

1. Kierujący pojazdem w ruchu zagranicznym obowiązany jest posiadać dokument ubezpieczenia i okazywać go na każde żądanie organów kontrolnych.
2. Aviva nie odpowiada za skutki nieokazania dokumentu ubezpieczenia organom kontrolnym podczas wjazdu, przebywania czy wjazdu posiadacza lub kierującego z terytorium państw wymienionych w dokumencie ubezpieczenia.
3. W razie wypadku kierujący pojazdem mechanicznym powinien:
  - 1) przedsięwziąć dostępne środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu wypadku, starać się o złagodzenie skutków wypadku oraz w miarę możliwości zapewnić udzielenie pomocy lekarskiej osobom poszkodowanym, jak również zabezpieczyć mienie osób poszkodowanych,
  - 2) zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody oraz starać się o zebranie dowodów pozwalających na ustalenie okoliczności wypadku oraz rodzaju i rozmiarów szkody,
  - 3) udzielić osobom poszkodowanym niezbędnych informacji, koniecznych do identyfikacji, łącznie z podaniem danych dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia,
  - 4) w razie zderzenia z innym pojazdem mechanicznym ustalić w miarę możliwości nazwę ubezpieczyciela, z którym posiadacz drugiego pojazdu zawarł umowę ubezpieczenia OC,

- 5) powiadomić policję w wypadku z ofiarami w ludziach oraz o wypadku powstałym w okolicznościach nasuwających przypuszczenia, że popełniono przestępstwo.
4. Posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym powinien na żądanie Aviva przedstawić posiadane dowody dotyczące wypadku i rozmiaru szkód.
5. W razie zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie do posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym obowiązani są oni niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, powiadomić o tym Avivę, dostarczając dokumenty dotyczące okoliczności wypadku i rozmiaru szkody.
6. Posiadacz pojazdu lub kierujący pojazdem nie mogą bez zgody Avivy podejmować żadnych zobowiązań w stosunku do osób zgłaszających roszczenia ani też składać żadnych oświadczeń o przyjęciu odpowiedzialności za wypadek.
7. Jeżeli poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową przeciwko posiadaczowi lub kierującemu pojazdem mechanicznym, obowiązany jest on niezwłocznie zawiadomić o tym Avivę. Na żądanie Avivy zobowiązany jest on również udzielić pełnomocnictwa procesowego osobie wskazanej przez ubezpieczyciela.
8. Jeżeli prawo miejsca zdarzenia nie stanowi inaczej, Aviva nie pokrywa kosztów zastępstwa procesowego posiadacza lub kierującego pojazdem, ustanowionego w postępowaniu cywilnym bez jego zgody.
9. Jeżeli przeciwko posiadaczowi lub kierującemu zostało wszczęte postępowanie karne lub karno-administracyjne, lub podobne, posiadacz lub kierujący obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Avivę. Aviva nie pokrywa kosztów ustanowienia obrocy w postępowaniu karnym prowadzonym przeciwko posiadaczowi lub kierującemu pojazdem, a także jakichkolwiek kar pieniężnych i grzywn lub innych podobnych płatności nałożonych na posiadacza lub kierującego pojazdem.
10. Posiadacz pojazdu obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Avivę o zbyciu pojazdu, podając dane osobowe nabywcy pojazdu.
11. Jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ust. 1-7 i 9-10 i miało to wpływ na ustalenie zakresu jego odpowiedzialności cywilnej za zaistnienie zdarzenia objętego ubezpieczeniem lub na zwiększenie rozmiarów szkody, Aviva może dochodzić od niego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania, którego wypłata nie nastąpiłaby, gdyby zostały dopełnione ciążące na nim obowiązki.

## § 11 ZAWIADOMIENIA I OŚWIADCZENIA

1. Z zastrzeżeniem § 13 OWU OC w ruchu zagranicznym, oświadczenia oraz informacje związane z umową ubezpieczenia można składać:
  - 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. Z wyjątkami określonymi w niniejszych OWU OC w ruchu zagranicznym, w tym z wyjątkiem postępowania reklamacyjnego, oświadczenia woli oraz inne oświadczenia i powiadomienia przewidziane w niniejszych OWU OC w ruchu zagranicznym i składane w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej.

## § 12 ROSZCZENIE ZWROTNE

1. Avivie przysługuje uprawnienie do dochodzenia od kierującego pojazdem mechanicznym zwrotu wypłaconego odszkodowania, jeżeli kierujący:
  - 1) wyrządził szkodę umyślnie, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości albo po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
  - 2) wszedł w posiadanie pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa,
  - 3) nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, z wyjątkiem przypadków, gdy chodziło o ratowanie życia ludzkiego lub mienia albo o pościg za osobą podjętą bezpośrednio po popełnieniu przez nią przestępstwa,
  - 4) zbiegł z miejsca zdarzenia.
2. Uprawnienia Avivy do dochodzenia zwrotu wypłaconego odszkodowania przysługują również wówczas, gdy posiadaczowi lub kierującemu pojazdem udowodniono sfałszowanie dokumentu ubezpieczenia.
3. Stan po użyciu alkoholu, stan nietrzeźwości kierującego pojazdem, fakt znajdowania się pod wpływem środków odurzających oraz uprawnienia do kierowania pojazdem ocenia się według prawa państwa właściwego dla miejsca zdarzenia.

## § 13 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: (+48) 22 557 44 44 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Avivie lub jednostce Avivy obsługującej jej klientów,
  - 3) w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl).
3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Aviva powiadomi osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 roku Nr 199, poz. 1175)). Odpowiedź tą Aviva może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.

4. Aviva rozpatrzy złożoną reklamację i udzieli odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 13 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 § 13 ust. 1-5.
7. Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Avivy obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
8. Aviva podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Konsumentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w § 13 ust. 7-9 regulują właściwe przepisy.

#### § 14

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aviva jest administratorem danych gromadzonych w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Dane osobowe będą przetwarzane w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, na podstawie zgody osoby, której dotyczą lub przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej lub prawnie uzasadnionego interesu zakładu ubezpieczeń. W sytuacji, w której dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
2. Dane osobowe Aviva zbiera od osoby, której dotyczą poprzez formularze wniosków ubezpieczeniowych, formularze zmiany danych, formularze zgłoszenia roszczenia oraz inne dokumenty związane z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia. Jedną z metod przetwarzania danych osobowych przez zakład ubezpieczeń jest profilowanie. Profilowanie jest formą automatycznego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych do doboru produktów ubezpieczeniowych albo oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
3. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności na podstawie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, dane osobowe:
  - 1) mogą zostać przekazane w szczególności następującym odbiorcom danych: innym ubezpieczycielom i reasekuratorom w zakresie i celu wynikającym z zawartych umów ubezpieczenia;
  - 2) mogą zostać uzyskane np. od: innych ubezpieczycieli, na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, w związku z oceną ryzyka ubezpieczeniowego lub rozpatrywaniem roszczenia.
4. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia przedawnienia roszczeń wynikających z umowy ubezpieczenia oraz przez okres wynikający z przepisów ustawy o rachunkowości.
5. Dane osobowe będą udostępniane innym podmiotom z Grupy Aviva w celach marketingowych tylko w przypadku udzielenia takiej zgody. Przez Grupę Aviva rozumiemy Avivę i jednostki powiązane z Avivą w rozumieniu ustawy o rachunkowości oraz zarządzane przez nie fundusze emerytalne i inwestycyjne.
6. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do uzyskania informacji o treści przetwarzanych danych oraz prawo ich poprawiania i usunięcia o ile jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub też ograniczenia ich przetwarzania w celach marketingowych, poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy wskazany na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl)
7. W sprawach nieuregulowanych przez niniejsze warunki ubezpieczenia mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Prawem właściwym dla zawartej umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
9. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
10. Niniejsze OWU OC w ruchu zagranicznym nr 1/2018 wchodzi w życie z dniem 28 marca 2018 roku i mają zastosowanie do umów zawieranych od 15 kwietnia 2018 roku.