

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA w zakresie zawierania umów ubezpieczenia

§1

Postanowienia ogólne i odpowiedzialność

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4b, ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu www.aviva.pl

2. Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Świadczenie usług drogą elektroniczną oznacza wykonanie usługi, świadczonej bez obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne..

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie.

5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.

6. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią niniejszego Regulaminu i pełną akceptacją jego postanowień oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez użytkownika stron Serwisu, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

7. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych, nieprawdziwych danych lub treści o charakterze bezprawnym, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Aviva nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.

8. Aviva ma prawo zablokować dostęp do Serwisu, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika, Aviva nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

9. Aviva nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

10. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

11. Językiem stosowanym w relacjach, których dotyczy niniejszy Regulamin jest język polski.

§2

Podmiot świadczący usługi przez Internet

1. Usługi są świadczone przez spółkę Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. zwaną dalej „Aviva”, będącą zakładem ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844 z późn. zm.).

2. Dane identyfikacyjne Avivy: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009857, kapitał zakładowy 59.360.000,00 złotych opłacony w całości, NIP 526-020-99-98. Aviva prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia udzielonego przez Ministra Finansów decyzją znak DU/2488/AU/KK/96 z dnia 02.01.1997.

§3

Definicje

Ilekcroć w niniejszym Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów należy przez nie rozumieć:

1. **Aviva** - Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa.

2. **Centrum Obsługi Klienta** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Avivy, dostępne pod numerem telefonu +48 22 557 44 44.

3. **Cookie** - plik tekstowy, w którym zapisywane są informacje przez serwer Serwisu na dysku twardym komputera z którego korzysta Użytkownik; informacje zapisane w pliku cookies serwer Serwisu może odczytać przy ponownym połączeniu się z tego komputera, lecz mogą być one odczytane również przez inne serwery lub innych użytkowników Internetu.

4. **OWU** - Ogólne Warunki Ubezpieczenia

5. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Avivę Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. w zakresie zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu www.aviva.pl

6. **Serwis** - system stron WWW udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem <https://www.aviva.pl>, stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, przeznaczony między innymi do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

7. **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, lecz posiadająca zdolność prawną, która zawiera Umowę ubezpieczenia z Avivą.

8. **Ubezpieczony** - wskazana w polisie osoba fizyczna, na rachunek której jest zawierana Umowa ubezpieczenia, w tym również Ubezpieczający zawierający Umowę ubezpieczenia na własny rachunek.

9. **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie OWU, pomiędzy Ubezpieczającym a Avivą.

10. **Usługi** - usługi określone w § 4 Regulaminu.

11. **Użytkownik** - każda osoba, która korzysta z Serwisu.

§4 Usługi

Aviva, na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844 z późn. zm.), świadczy drogą elektroniczną usługi zawierania umów ubezpieczenia wskazanych w Serwisie.

§5 Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania: przeglądarka umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera stronę internetową www.wpodrozy.aviva.pl z włączoną opcją akceptowania plików cookies. (Firefox w wersji co najmniej 2.0, Opera w wersji co najmniej 9, Internet Explorer w wersji co najmniej 6.0), monitor o rozdzielczości 1024x768, włączona obsługa Java Script. Wymagane jest również oprogramowanie, które obsługuje archiwa ZIP oraz pliki pdf.

2. Działanie plików Cookies opisane jest w dokumencie Polityka Dotycząca Plików Cookies.

3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1, Aviva nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.

4. Użytkownik jest również zobowiązany posiadać konto poczty elektronicznej, którego wskazanie w Serwisie jest niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

5. Ze względów bezpieczeństwa Aviva zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.

6. Dane przesyłane przy użyciu Serwisu są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).

§6 **Serwis**

1. W ramach Serwisu Aviva oferuje Użytkownikowi:

1) Dostęp do OWU i Regulaminu oraz możliwość pobrania ich w formacie umożliwiającym zapisanie i odtwarzanie na komputerze Użytkownika oraz wydrukowanie.

2) Wypełnienie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia przy czym:

a) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z Serwisu w każdej chwili

b) Po zapisaniu i przesłaniu do Avivy wniosku nie jest możliwa zmiana lub korekta danych drogą elektroniczną i konieczny jest kontakt z Centrum Obsługi Klienta.

2. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest także zapoznać się i zaakceptować treść OWU. Regulamin i OWU dostępne są w Serwisie.

3. Po wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej, oferta Avivy stanowi ofertę w rozumieniu kodeksu cywilnego pod warunkiem, że zostanie niezwłocznie przyjęta przez Użytkownika. Przyjęcie oferty przez Użytkownika następuje po wypełnieniu i zaakceptowaniu przez Użytkownika treści formularzy o zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz dokonaniu płatności.

4. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia dochodzi po spełnieniu wszystkich wymaganych warunków opisanych w OWU, w tym złożenia oświadczeń wymaganych we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.

5. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, niezwłocznie po zawarciu tej Umowy zgodnie z OWU, drogą elektroniczną na adres Użytkownika będącego Ubezpieczającym, wysyłana jest informacja potwierdzająca zawarcie ww. Umowy wraz z polisą ubezpieczeniową.

6. Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialny za skutki wynikłe z nieprawidłowego lub niewłaściwego wypełnienia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a w szczególności za skutki wynikłe z podania nieaktualnych, nieprawdziwych, niekompletnych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych.

§7

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przetwarzane są w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia i jej wykonywania. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych w związku z zawarciem Umowy ubezpieczenia opisane są w OWU dostępnych na stronie Aviva oraz w polityce prywatności na stronie internetowej Aviva.

2. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach świadczenia Usług jest Aviva.

3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia wymaga podania danych osobowych Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego.

4. Użytkownik ma prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych w celach marketingowych oraz usunięcia danych, z wyłączeniem przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu.

5. Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail na adres: bok@aviva.pl lub pisemnie, na adres siedziby Aviva. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

6. Administrator danych jednocześnie informuje, że przysługuje Użytkownikowi prawo:

- 1) wycofania zgody (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda); wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem; zgodę można wycofać w każdym momencie;
- 2) dostępu do danych osobowych;
- 3) prawo żądania ich sprostowania;
- 4) usunięcia;
- 5) ograniczenia przetwarzania;
- 6) przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
- 7) sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu). W szczególności przysługuje Użytkownikowi prawo sprzeciwu wobec przetwarzania na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania. W celu realizacji powyższych uprawnień prosimy o kontakt e-mailowy bok@aviva.pl – pisemny na adres Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

7. Dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

- 1) w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia – podstawą przetwarzania jest zawarta umowa;
- 2) marketingu bezpośredniego produktów lub usług za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej – podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda Użytkownika;
- 3) marketingu bezpośredniego produktów i usług, w tym profilowania klientów – podstawą prawną przetwarzania danych w tym celu jest prawnie uzasadniony interes Administratora danych;
- 4) analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych;

8. Dane osobowe będą przechowywane:

- 1) w zakresie Umów ubezpieczenia dane osobowe będą przechowywane do czasu upływu przedawnienia roszczeń wynikających z umowy lub równy okresowi przechowywania dokumentacji związanej z wykonaniem umowy zgodnie z wymogami powszechnie obowiązujących przepisów prawa (12 lat od daty zakończenia umowy) – w zależności, który z tych okresów jest dłuższy;
- 2) w przypadku udzielenia zgody na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub na kontakt telefoniczny w celu przedstawienia oferty – do czasu wycofania przez Użytkownika zgody bądź zgłoszenia sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.

9. Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora danych, m.in. dostawcom usług IT, agencjom marketingowym, spółkom świadczącym usługi archiwizacyjne, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem danych i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora danych.

10. Dane osobowe mogą być przez Avivę bezpośrednio pozyskane od Użytkowników (za pośrednictwem formularzy zamieszczonych na stronie internetowej) oraz podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Call Center (rozmowa jest rejestrowana).

11. Dane osobowe mogą być przekazywane do Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i do odbiorców znajdujących się w państwach objętych Europejskim Obszarem Gospodarczym.

12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do świadczenia usług drogą elektroniczną. Niepodanie danych skutkuje brakiem możliwości świadczenia usług.

13. Na podstawie przekazanych przez Użytkownika Państwa danych, w tym danych osobowych, Aviva może przygotowywać oferty dostosowane do potrzeb.

14. Użytkownikowi Przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

§8

Ochrona praw własności intelektualnej

1. Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszystkich treści, które są prezentowane w Serwisie, włącznie do własnego użytku.
3. Aviva zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

§9

Koszty związane z zawarciem Umowy ubezpieczenia i korzystaniem z Usług

Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, poza składką ubezpieczeniową wynikającą z OWU. Korzystanie z Serwisu i koszt przesłania polis ubezpieczeniowych pokrywa Aviva.

§10

Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

1. Konsument, który zawarł na odległość Umowę ubezpieczenia może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy 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. 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. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadku umów:
 - 1) całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1
 - 2) Ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni.

§11

Postępowanie reklamacyjne

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy.
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.
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 (Dz. U. z 2011 roku Nr 199, poz. 1175). 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 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 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
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 ust. 7-9 regulują właściwe przepisy.

§12

Postanowienia końcowe

1. Regulamin może ulec zmianie w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu oferowanych Usług, a także z innych ważnych przyczyn. W takim przypadku Użytkownik zostaje powiadomiony przez Avivę o treści zmian pocztą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej albo poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na stronach Serwisu.
2. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach złożyć Avivie pisemne oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia przez Avivę jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Serwisu i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z dniem otrzymania przez Avivę oświadczenia Użytkownika.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie odpowiednio z dniem powiadomienia Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z dniem umieszczenia ich na stronach Serwisu chyba, że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. W relacjach z Użytkownikiem stosuje się język polski.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 czerwca 2019 roku.

Aviva jako członek Polskiej Izby Ubezpieczeń zobowiązała się do przestrzegania „Zasad etyki w działalności ubezpieczeniowej”, uchwalonych w dniu 17 grudnia 1998 r. przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli PIU oraz "Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych", przyjętych uchwałą Walnego Zgromadzenia PIU (link dostępu: <http://www.piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk>).