

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad dostępu do serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva, składania zleceń za jego pośrednictwem, ochrony danych przetwarzanych w serwisie oraz korzystania z innych usług świadczonych elektronicznie, oferowanych przez Aviva Sp. z o.o. na zlecenie poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce.

## **§ 1. Definicje**

Ilekroć w Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

1. **Aviva** – Aviva Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000043360, wysokość kapitału zakładowego: 41 085 500 zł; NIP: 527-18-45-338; adres elektroniczny: [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), tel. +48 22 557 44 44;
2. **Aviva OFE** – Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, działający na podstawie zezwolenia Urzędu Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi nr DPL WF 898/1/4/12, wydanego 26 stycznia 1999 r.;
3. **Aviva PTE** – Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, zarządzające Aviva OFE, działające na podstawie zezwolenia Urzędu Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi nr DPL WT/WPF 398/1/3/8, wydanego 27 października 1998 r., wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000005940, NIP: 527-21-72-640, wysokość kapitału zakładowego: 137 000 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 137 000 000 zł;
4. **Aviva TFI** – Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000011017, NIP: 897-15-53-438, wysokość kapitału zakładowego: 12 250 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 12 250 000 zł;
5. **Aviva TUO** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000009857, NIP: 526-020-99-98, wysokość kapitału zakładowego: 59 360 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 59 360 000 zł;
6. **Aviva TUŻ** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, NIP: 526-020-99-75, wysokość kapitału zakładowego: 82 500 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 74 287 500 zł;
7. **Agent** – przedsiębiorca (osoba fizyczna lub spółka) wykonujący czynności agencyjne na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Aviva TUŻ lub Aviva TUO i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych;
8. **Członek Aviva OFE** – osoba fizyczna, która podpisała umowę przystąpienia do Aviva OFE lub na której nazwisko został otwarty rachunek w Aviva OFE;
9. **Dni robocze / Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Dzień wyceny** – w odniesieniu do Produktów Aviva TUŻ – dzień, na który ustalana jest przez Aviva TUŻ wartość jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego; jest to odpowiednio Dzień roboczy albo dzień kalendarzowy w zależności od rodzaju umowy ubezpieczenia na życie, której dotyczy wycena; w odniesieniu do Produktów Aviva PTE – dzień, na który ustalana jest przez Aviva PTE wartość jednostki rozrachunkowej i aktywów netto funduszu;
11. **Hasło** – wskazany przez Użytkownika w Systemie minimum siedmioznakowy kod współlistniejący z Loginem, służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Systemu, zawierający litery oraz cyfry. Poprawne podanie Loginu, Hasła oraz dodatkowo wyświetlonego przez System Hasła Captcha powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie;
12. **Hasło pierwszego logowania** – hasło generowane przez Użytkownika, które jest wysyłane za pośrednictwem wiadomości SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego; hasłem pierwszego logowania jest również hasło otrzymane przez członków Aviva OFE w liście rocznicowym oraz hasło, które dany członek Aviva OFE ustawił przednio w Koncie online;

13. **Hasło Captcha** – wyświetlane przez System hasło w formie graficznej, którego wypełnienie może być wymagane w procesie logowania Użytkownika do aplikacji; rodzaj techniki stosowanej jako zabezpieczenie na stronach www, celem której jest dopuszczenie do przestania danych tylko wypełnionych przez człowieka;
14. **Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która:
  - a. zawarła z Aviva TUŻ lub Aviva TUO umowę ubezpieczenia lub jest osobą ubezpieczoną w ramach takiej umowy,
  - b. zawarła umowę przystąpienia do Aviva OFE lub na której nazwisko został otwarty rachunek w Aviva OFE,
  - c. zawarła umowę otwarcia programu lub rejestru w funduszu inwestycyjnym zarządzanym przez Aviva TFI;
  - d. złożyła Aviva TUŻ wniosek ubezpieczeniowy w zakresie Produktów: Ubezpieczenie Uniwersalne Nowa Perspektywa lub Twoje Życie oraz jednocześnie jest osobą ubezpieczoną w ramach takiego wniosku;
15. **Kod jednorazowy** – kod numeryczny jednokrotnego użytku, przesyłany przez Avivę za pośrednictwem wiadomości SMS, pozwalający na autoryzację danego Zlecenia lub grupy Zleceń wykonanych przez Użytkownika/Klienta w Systemie;
16. **Konto** – elektroniczna ewidencja informacji dotyczących Klienta i posiadanych przez niego Produktów, prowadzona przez Avivę w Systemie;
17. **Konsultant** – pracownik Avivy posiadający uprawnienia do aktywowania Konta w Systemie;
18. **Link aktywacyjny** – adres internetowy, od którego Użytkownik rozpoczyna proces aktywacji Konta w Systemie;
19. **Link aktywacyjny do wniosku** – przekierowanie do strony internetowej Towarzystwa przygotowanej specjalnie dla Użytkownika/Klienta, umożliwiającej mu autoryzację wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
20. **Login** – wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej albo uprzednio nadany i przesyłany przez Avivę (na adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, wskazany przez Użytkownika do otrzymania listu rocznicowego w Aviva OFE) siedmiocyfrowy kod do logowania w ramach Konta online, służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Systemu;
21. **mojeID** - usługa Krajowej Izby Rozliczeniowej polegająca na pośredniczeniu w potwierdzeniu tożsamości osoby fizycznej za pośrednictwem wybranych dostawców tożsamości (np. banki);
22. **Płatności elektroniczne** – możliwość dokonania zapłaty składki poprzez płatność kartą, BLIKiem, linkiem lub przelewem;
23. **Produkt** – wniosek ubezpieczeniowy złożony Aviva TUŻ, umowa ubezpieczenia zawarta z Aviva TUŻ, umowa ubezpieczenia zawarta z Aviva TUO, rachunek w Aviva OFE albo rejestr lub program w Aviva TFI;
24. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie; stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
25. **Spółki Grupy Aviva** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. i jednostki z nią powiązane w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości oraz zarządzane przez nie fundusze emerytalne i fundusze inwestycyjne;
26. **System** – serwis transakcyjno-informacyjny MojaAviva, umożliwiający Użytkownikom dostęp do Konta oraz dostęp do informacji o Produktach Spółek Grupy Aviva w Polsce, a Klientom możliwość składania Zleceń za pośrednictwem internetu;
27. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w § 3 Regulaminu;
28. **Użytkownik** – osoba uprawniona (posiadająca dostęp) do korzystania z Usług Systemu, która posiada Login i Hasło (w tym Klient). Za Użytkownika w zakresie Płatności elektronicznych uważa się także osobę, która nie posiada Loginu i Hasła ale zawarła umowę ubezpieczenia z Aviva TUO z wykorzystaniem serwisu internetowego Agenta innego niż System;
29. **Wniosek** – wniosek Klienta o dostęp do Systemu;
30. **Zablokowanie Usług Systemu** – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Użytkownika z Usług Systemu;
31. **Zlecenie** – składane przez Użytkownika/Klienta w Systemie, w szczególności oświadczenie woli lub wiedzy Klienta w zakresie stosunków łączących go z daną Spółką Grupy Aviva w Polsce.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Korzystanie przez Użytkownika z Systemu jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się oraz akceptacji przez Użytkownika treści Regulaminu i oznacza zawarcie pomiędzy Użytkownikiem i Avivą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Z zastrzeżeniem czasu przeznaczanego na konserwację systemów niezbędnych do obsługi Systemu, System dostępny jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w zakresie:
  1. umów ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z nich wynikających, zastosowanie mają postanowienia tych umów ubezpieczenia, odpowiednie dla danej umowy Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz stosowne przepisy prawa;
  2. członkostwa w Aviva OFE zastosowanie mają postanowienia umowy o przystąpienie do Aviva OFE, postanowienia Statutu Aviva OFE oraz stosowne przepisy prawa;
  3. rejestrów lub programów prowadzonych w ramach funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Aviva TFI, zastosowanie mają postanowienia umowy o prowadzenie rejestru lub programu prowadzonego w ramach funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Aviva TFI, właściwe dla danego funduszu inwestycyjnego prospekty emisyjne i statuty oraz stosowne przepisy prawa.
5. Przez stosowne przepisy prawa, o których mowa w ustępie powyżej, rozumie się w szczególności przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej „RODO”), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, ustawy z dnia 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych oraz innych stosowanych aktów prawnych.
6. Regulamin nie narusza innych regulaminów wydanych przez Avivę, Aviva TUŻ, Aviva TUO, Aviva PTE lub Aviva TFI.
7. Przesyłanie za pośrednictwem Systemu informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych jest zakazane. W przypadku przesyłania takich treści Aviva ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do Systemu lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną oraz wystąpić na drogę prawną ze stosownym roszczeniem odszkodowawczym.

### **§ 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. Z zastrzeżeniem ust. od 2 do 4, na zasadach określonych w Regulaminie oraz w przepisach prawa, Aviva świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:
  1. korzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online przy udziale Agenta”,
  2. korzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Agenta”,
  3. korzystania z aplikacji „Wirtualny Oddział”,
  4. informacyjne, polegające na udostępnieniu za pomocą Systemu informacji o Produktach, w tym o Produktach posiadanych lub wnioskowanych przez danego Użytkownika, oraz o zgłoszonych roszczeniach,
  5. transakcyjne, polegające na umożliwieniu składania za pomocą Systemu Zleceń w zakresie wskazanym w poszczególnych załącznikach do niniejszego Regulaminu,
  6. płatności w zakresie Płatności elektronicznych.
2. Usługi wymienione w ust. 1 pkt 1-4 i pkt 6 dostępne są dla Użytkownika po otwarciu Konta w formie elektronicznej. Usługi wymienione w ust. 1 pkt 5 dostępne są dla Użytkownika po otwarciu Konta na podstawie pisemnej umowy zawartej z Avivą (za wyjątkiem usługi wskazanej w § 1 ust. 2 pkt 3 Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu, która dostępna jest dla Użytkownika po otwarciu Konta w formie elektronicznej). W zależności od sposobu aktywowania Konta Klienta, Produktu i roli Klienta w danym Produkcie zakres Usług może się różnić i jest opisany w załącznikach do niniejszego Regulaminu.
3. Usługi wymienione w ust. 1 pkt 6 będą dostępne także dla Użytkowników, którzy nie posiadają Loginu i Hasła ale zawarli umowę ubezpieczenia z Aviva TUO, z wykorzystaniem serwisu internetowego udostępnionego przez Agenta, innego niż System.

### **§ 4. Warunki korzystania z Usług Systemu**

1. Warunkiem korzystania z Usług jest posiadanie przez Użytkownika sprzętu komputerowego i oprogramowania spełniającego minimalne wymagania, które aktualnie są dostępne w Systemie, w tym włączonej obsługi Cookies i Java Script, a także posiadanie adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego.
2. Usługi Systemu lub inne usługi świadczone drogą elektroniczną są dostępne wyłącznie dla Użytkowników po aktywowaniu tychże usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych określonych w ust. 1, Aviva nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Usług i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na ich jakość.

4. Korzystanie przez Klienta z Usług nie wyłącza obowiązków informacyjnych poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce, wynikających z obowiązujących przepisów, ani nie wyklucza możliwości przekazywania Klientowi określonych informacji w formie pisemnej lub innej formie z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
5. Możliwość składania Zleceń przez Klienta przy wykorzystaniu Usług określonych w § 3 nie wyklucza możliwości składania Zleceń w formie pisemnej lub innej uzgodnionej między Klientem a poszczególnymi Spółkami Grupy Aviva w Polsce, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
6. Użytkownik nie może ustanowić pełnomocnika do działania w jego imieniu w zakresie Usług wskazanych w § 3.

### **§ 5. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Umowa dotycząca świadczenia drogą elektroniczną usług wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 1-3 i pkt 6 zawierana jest na czas wykonywania tych usług, a umowa dotycząca świadczenia drogą elektroniczną usług wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 4-5 zawierana jest na czas nieokreślony. Z zawarciem tych umów nie wiążą się żadne dodatkowe opłaty ze strony Użytkownika/Klienta.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi na zasadach określonych w ust. 3-5, po zapoznaniu się przez Użytkownika z treścią niniejszego Regulaminu i uprzednią akceptacją jego postanowień (przed zalogowaniem do Systemu).
3. Użytkownik może aktywować Usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt 1-3 po otrzymaniu Linku aktywacyjnego do Wniosku na adres e-mail wskazany we Wniosku.
4. Użytkownik może aktywować Usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt 6 po ich udostępnieniu i przy zakupie Produktu, dla którego dostępne są te Usługi, zgodnie z odpowiednim załącznikiem do Regulaminu.
5. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 4, Klient może aktywować:
  - a. poprzez wypełnienie formularza Wniosku w formie papierowej, który jest dostępny na stronie [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl), podpisaniu tego Wniosku oraz odesłaniu go do Avivy na adres: Aviva Sp. z o.o., ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa,
  - b. poprzez złożenie Wniosku jednocześnie z wnioskiem o zawarcie umowy ubezpieczenia lub umową o korzystanie z innego Produktu, przy czym Konto Klienta zostanie aktywowane w terminie trzech Dni roboczych od dnia zawarcia umowy o Produkt,
  - c. poprzez wypełnienie elektronicznego formularza Wniosku, dostępnego na stronie [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl),
  - d. poprzez złożenie Wniosku podczas rozmowy z Konsultantem,
  - e. poprzez akceptację przygotowanego przez Avivę Linku aktywacyjnego.
6. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 5 (za wyjątkiem usługi wskazanej w § 1 ust. 2 pkt 3 Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu), Klient może aktywować wyłącznie w sposób wskazany w ust. 5 ppkt a - b. Usługę wskazaną w § 1 ust. 2 pkt 3 Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu, Klient może aktywować w sposób wskazany w ust. 5 ppkt a - e powyżej albo – jeżeli już uprzednio otworzył Konto elektronicznie – poprzez akceptację w Koncie odrębnej zgody na aktywację takiej usługi.
7. Użytkownik, po złożeniu Wniosku, otrzymuje na wskazany w tym Wniosku adres poczty e-mail Link aktywacyjny. Po kliknięciu na Link aktywacyjny Użytkownik jest przekierowany na stronę Systemu, gdzie ma możliwość wprowadzenia własnego Hasła.
8. Do zalogowania się do Systemu wymagane jest poprawne podanie Loginu i Hasła. System może dodatkowo wyświetlić żądanie podania Hasła Captcha.
9. Poprawne podanie Loginu i Hasła oraz – w przypadku takiego żądania – dodatkowo Hasła Captcha powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie.
10. Złożenie przez Klienta kolejnego Wniosku z podaniem w nim danych w zakresie adresu e-mail i telefonu komórkowego, innych niż dotychczas wskazane na potrzeby Usług Systemu, skutkuje wprowadzeniem aktualizacji tych danych w Systemie.
11. Zakładając Konto w Systemie, Użytkownik wyraża zgodę na przekazywanie odpowiednio przez Aviva TUŻ lub Aviva TUO drogą elektroniczną, na ostatni wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub do Systemu, wszelkiej korespondencji dotyczącej umów ubezpieczenia, w tym listów rocznicowych i informacji o wysokości świadczeń przysługujących z tytułu umów ubezpieczenia. W przypadku przesłania dokumentów, o których mowa powyżej, Użytkownik upoważnia Avivę do przechowywania tych dokumentów w Systemie. Użytkownikowi przysługuje prawo przeniesienia tych dokumentów na własny nośnik informacji. W przypadku przekazywania ww. korespondencji do Systemu, odpowiednio Aviva TUŻ lub Aviva TUO zobowiązują się do przesyłania drogą elektroniczną na ostatni wskazany przez Użytkownika adres e-mail informacji o przekazaniu dokumentów do Systemu.

## **§ 6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Klient może odstąpić od Umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 30 dni od jej zawarcia.
2. Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, w każdym czasie jej obowiązywania. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
3. Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 może być także wypowiedziana przez każdą ze Stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie przez drugą Stronę postanowień Regulaminu.
4. Odstąpienie od Umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 oraz jej wypowiedzenie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 ulega także rozwiązaniu w przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 3.
6. Pomimo odstąpienia od Umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1, jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron lub jej rozwiązania na skutek okoliczności wskazanych w Regulaminie, Użytkownik zachowuje prawo do logowania się do Systemu w celu pobierania korespondencji, dokumentów oraz informacji dotyczących Produktów.
7. Rozwiązanie lub odstąpienie od Umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług określonych w § 3 ust. 1 nie powoduje nieważności Zleceń złożonych przy wykorzystaniu Usług Systemu w okresie obowiązywania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## **§ 7. Zasady dostępu do Systemu**

1. Aviva zastrzega sobie możliwość ograniczenia dostępności Systemu lub niektórych z jego Usług w godzinach od 22:00 do 6:00 ze względów technicznych, spowodowanych koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa i przetwarzania danych zebranych w ciągu dnia. O ewentualnych innych ograniczeniach w dostępności Systemu Użytkownik zostanie powiadomiony komunikatem, zamieszczonym z odpowiednim wyprzedzeniem w Systemie.
2. Usługi Systemu są dostępne wyłącznie dla Użytkowników. Koszty połączenia z Systemem, utrzymywania ważnego adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego obciążają Użytkownika.
3. Login określony przez Użytkownika w formie adresu e-mail nie może być już używany przez innego Użytkownika.
4. Login, Hasło pierwszego logowania, Hasło oraz Kod jednorazowy są poufne i nie powinny być udostępniane osobom trzecim. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia Loginu, Hasła pierwszego logowania, Hasła lub Kodu jednorazowego osobom trzecim.
5. Sześciokrotne błędne wprowadzenie Hasła dla danego Konta powoduje Zablokowanie Usług Systemu.
6. W przypadku zagubienia Hasła lub Zablokowania Usług Systemu, jak w ust. 5 powyżej, po wybraniu odpowiedniej opcji na ekranie logowania i wprowadzeniu Loginu zostanie wysłana wiadomość e-mail z linkiem do ustawienia nowego Hasła.
7. Użytkownik ma również możliwość Zablokowania Usług Systemu za pośrednictwem infolinii Avivy. W takim przypadku dostęp do Systemu będzie możliwy po odblokowaniu Systemu za pośrednictwem przedstawiciela Avivy lub po przesłaniu do Avivy stosownego wniosku o odblokowanie Konta Klienta.
8. Aviva ma prawo Zablokowania Usług Systemu w razie podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Systemu. W tym przypadku odblokowanie Systemu może nastąpić za pośrednictwem infolinii Avivy.
9. Aviva zastrzega sobie również prawo odmowy dostępu do Systemu lub przyjęcia Zlecenia w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, lub systemów zasilania, lub sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerwania połączenia w trakcie składania Zlecenia, jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie przesyłania Zlecenia oraz wszelkich innych przerw w działaniu Systemu, w szczególności spowodowanych koniecznością jego bieżącej konserwacji.

## **§ 8. Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń**

1. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 1, Zlecenia można składać codziennie.
2. Złożone Zlecenie nie może zostać odwołane. Nie jest możliwe złożenie Zlecenia z odroczonym terminem jego realizacji.
3. Zlecenia składane z wykorzystaniem Usług Systemu są przekazywane przez Avivę do Spółki Grupy Aviva, której one dotyczą. Zawierając umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, Klient upoważnia Avivę do przekazania Zleceń do odpowiedniej Spółki Grupy Aviva, w tym do sporządzania, podpisywania i składania tych Zleceń w jego imieniu, z prawem Avivy do udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom Avivy.
4. Przekazanie Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją, która ma miejsce zgodnie z zasadami określonymi

w odpowiednim załączniku do Regulaminu, a w zakresie w nim nieuregulowanym – zgodnie ze stosunkiem łączącym Klienta z daną Spółką Grupy Aviva, z zastrzeżeniem, że Zlecenia są realizowane w kolejności ich złożenia, a Zlecenie uważa się za złożone w dacie i czasie wskazanych przez System. Skutki nieprawidłowo złożonego Zlecenia obciążają Klienta.

5. Z zastrzeżeniem ust. 4, zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń, w tym wysokość opłat za ich realizację, określone są w zawartej przez Klienta z daną Spółką Grupy Aviva umowie dotyczącej danego Produktu.
6. Szczegóły Zlecenia i status jego realizacji widoczne są w Systemie, w zakładce z historią Zleceń.

### **§ 9. Zabezpieczenie dostępu do Systemu**

1. Dostęp do Systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie Loginu, Hasła oraz – w przypadku takiego żądania – dodatkowo Hasła Captcha. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w tajemnicy danych do logowania do konta w Systemie.
2. W trakcie dostępu do Systemu następuje połączenie ze stronami dystrybucyjnymi Avivy, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii Secure Socket Layer (SSL), opartej o algorytm RSA z kluczem publicznym oraz RC4 z kluczem prywatnym do 128 bitów.
3. Składanie Zleceń z wykorzystaniem Usług Systemu wymaga użycia przeglądarki, która umożliwi szyfrowanie kluczem o długości 128 bitów. Ponadto przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików Cookies na dysku lokalnym użytkownika komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Złożenie Zlecenia wymaga autoryzowania Kodem jednorazowym. Kod jednorazowy jest generowany przez System i przesyłany wiadomością SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego.
5. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług Systemu to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych Usług Systemu.
6. W Systemie zastosowano automatyczne wygaszanie sesji, czyli zabezpieczenie polegające na automatycznym wylogowaniu z Systemu po 20-minutowej nieaktywności Użytkownika.

### **§ 10. Płatności elektroniczne**

1. Użytkownik dokonujący płatności z tytułu odrębnie wskazanych Produktów Aviva TUŻ lub Aviva TUO, ma możliwość dokonania zapłaty składki ubezpieczeniowej poprzez transakcję autoryzowaną:
  1. przez system eCard S.A. z siedzibą w Warszawie (krajowa instytucja płatnicza obsługująca płatności i nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego; nr wpisu do rejestru KNF: IP28/2014), zwaną dalej „eCard”, która jest podmiotem zapewniającym obsługę płatności w tym zakresie w ramach Serwisu i działa jako agent rozliczeniowy na rzecz Aviva TUŻ i Aviva TUO;
  2. przez system Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie (krajowa instytucja płatnicza obsługująca płatności i nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego; nr wpisu do rejestru KNF: IP17/2013), zwaną dalej „Blue Media”, która jest podmiotem zapewniającym obsługę płatności w tym zakresie w ramach Serwisu i działa jako agent rozliczeniowy na rzecz Aviva TUŻ i Aviva TUO (dostępne formy płatności: Karty płatnicze - Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro; BLIK; Pay by link; Szybkie przelewy).
2. W celu dokonania płatności za Produkty Aviva TUŻ lub Aviva TUO, Użytkownik:
  1. za pośrednictwem strony internetowej eCard będzie mógł zrealizować płatności w jeden z poniższych sposobów:
    - a. płatności kartami (dostawca usługi przedstawia aktualną listę organizacji kartowych),
    - b. płatności przelewem elektronicznym (dostawca usługi przedstawia aktualną listę banków), albo
  2. za pośrednictwem Blue Media będzie mógł zrealizować płatności w jeden z poniższych sposobów:
    - a. płatności kartami (dostawca usługi przedstawia aktualną listę organizacji kartowych),
    - b. płatności przelewem elektronicznym, w tym Pay by link i Szybkie przelewy (dostawca usługi przedstawia aktualną listę banków),
    - c. płatności BLIKiem.
3. Po dokonaniu płatności przez Użytkownika na stronie dostawcy usługi (w przypadku systemu eCard) albo na stronie Avivy (w przypadku systemu Blue Media) wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji – informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji.
4. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy ubezpieczenia zwrot składki opłaconej kartą płatniczą następuje na rachunek karty, z której dokonano płatności.
5. W przypadku systemu Blue Media, Użytkownik zalogowany do Systemu ma możliwość zapisania oraz usunięcia danych karty płatniczej oraz podglądu zapisanych kart płatniczych na Koncie. Wybierając opcję zapisu karty Użytkownik

wyraża zgodę na zapisanie danych karty płatniczej (numeru oraz kodu CVC/CVV) w formie zaszyfrowanej w systemach informatycznych Blue Media, w celu dokonywania płatności w Systemie „jednym kliknięciem”, tj. bez konieczności każdorazowego wprowadzania danych karty płatniczej. Płatności „jednym kliknięciem” wymagają przeprowadzenia przez Użytkownika transakcji inicjującej z wykorzystaniem mechanizmów autoryzacyjnych wydawcy karty (np. wymagane wprowadzenie kodu CVC/CVV lub autoryzacja z wykorzystaniem 3D-Secure).

6. Użytkownik jest uprawniony do rezygnacji z płatności „jednym kliknięciem” w każdym czasie poprzez usunięcie zapisanej karty po zalogowaniu do Systemu.
7. W przypadku systemu Blue Media Użytkownik zalogowany do Systemu ma możliwość aktywowania usługi płatności automatycznej, czyli zlecenia cyklicznego obciążania wskazanej karty płatniczej („płatność automatyczna kartą”) lub rachunku bankowego przy użyciu BLIKa („płatność powtarzalna BLIK”), w zmiennych kwotach, w celu zapłaty składki oraz innych należności, w wysokości i terminach wynikających z określonej umowy ubezpieczenia, do czasu zgłoszenia rezygnacji z cyklicznego obciążenia tej karty lub rachunku.
8. Włączenie płatności automatycznej kartą wymaga przeprowadzenia przez Użytkownika transakcji inicjującej z wykorzystaniem mechanizmów autoryzacyjnych wydawcy karty (np. wymagane wprowadzenie kodu CVC/CVV lub autoryzacja z wykorzystaniem 3D-Secure) lub wskazania karty zapisanej na koncie. Podając dane karty Użytkownik wyraża zgodę na zapisanie danych karty płatniczej (numeru oraz kodu CVC/CVV) w formie zaszyfrowanej w systemach informatycznych Blue Media w celu realizowania przez Avivę płatności automatycznych kartą oraz w celu dokonywania w Systemie płatności „jednym kliknięciem”.
9. Aviva nie przetwarza danych karty płatniczej za wyjątkiem sześciu pierwszych lub czterech ostatnich cyfr numeru karty oraz niepowtarzalnego identyfikatora transakcji automatycznej, tzw. „ClientHash”, nadanego przez Blue Media.
10. Włączenie płatności powtarzalnej BLIK wymaga przeprowadzenia przez Użytkownika transakcji inicjującej BLIK. Autoryzacja transakcji inicjującej i wyrażenie zgody na włączenie płatności automatycznej w aplikacji bankowej przez Użytkownika oznacza wyrażenie zgody na zapisanie w formie zaszyfrowanej w systemach informatycznych Blue Media oraz Avivy identyfikatora transakcji automatycznej w celu realizowania przez Avivę płatności powtarzalnych BLIK.
11. Aviva podejmuje próbę realizacji płatności automatycznej w ciągu 5 dni przed terminem wymagalności wynikającym z umowy ubezpieczenia. W przypadku niepowodzenia płatności Aviva może ponowić próbę realizacji płatności nie więcej niż 2 razy w ciągu kolejnych 5 dni. Jeżeli wszystkie próby zakończyły się niepowodzeniem, to w danym terminie płatność automatyczna nie zostanie zrealizowana. Proces ten jest dalej nazywany „realizacją płatności automatycznej”.
12. Użytkownik jest zobowiązany zapewnić środki na rachunku karty płatniczej wskazanej do obciążenia w ramach płatności automatycznej lub na rachunku bankowym powiązany z płatnością powtarzalną BLIK, pozwalające na realizację płatności automatycznej.
13. Realizacja płatności automatycznej kartą nie wymaga dodatkowej autoryzacji przez Użytkownika. Realizacja płatności powtarzalnej BLIK może wymagać dodatkowej autoryzacji poprzez każdorazową akceptację obciążenia rachunku przez Użytkownika w aplikacji bankowej.
14. Jeżeli aktywowanie płatności automatycznej dla danego Produktu Aviva TUŻ lub Aviva TUO następuje w ciągu 5 dni przed najbliższym terminem wymagalności, to proces realizacji płatności automatycznej rozpoczyna się niezwłocznie po aktywowaniu płatności automatycznej.
15. Użytkownik jest uprawniony do wyłączenia płatności automatycznej poprzez odwołanie w Systemie zlecenia obciążania karty płatniczej lub rachunku bankowego. Z zastrzeżeniem zdania kolejnego, wyłączenie płatności automatycznej jest skuteczne z chwilą otrzymania takiej dyspozycji od Użytkownika. Jednakże wyłączenie funkcji płatności automatycznej po rozpoczęciu realizacji danej płatności automatycznej będzie skuteczne dopiero od kolejnego terminu wymagalności składki w danym Produkcie. Usunięcie z Konta zapisanej karty wskazanej do obciążenia w ramach płatności automatycznych kartą, skutkuje także wyłączeniem tych płatności automatycznych.
16. Użytkownik może zmodyfikować płatność automatyczną w Systemie. Modyfikacja oznacza wyłączenie poprzedniej płatności automatycznej i aktywowanie nowej płatności automatycznej. Jeżeli modyfikacja jest dokonywana w trakcie realizacji płatności automatycznej, to proces realizacji płatności automatycznej jest kontynuowany w ramach nowej płatności automatycznej.
17. Aktywowanie oraz korzystanie z usługi płatności automatycznej jest bezpłatne.
18. W razie jakichkolwiek zapytań związanych z płatnościami „jednym kliknięciem” lub płatnościami automatycznymi należy kontaktować się pod numer infolinii +48 22 557 44 44 lub adres email bok@aviva.pl.

## **§ 11. Ograniczenie odpowiedzialności Avivy**

Poza przypadkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach prawa, Aviva nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

1. nienależytą jakością połączenia, działaniem szkodliwego oprogramowania na komputerze lub innym urządzeniu elektronicznym, za pomocą którego Użytkownik loguje się do Systemu lub autoryzuje operacje w Systemie,

uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania lub sprzętu komputerowego, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem połączenia w trakcie składania Zlecenia, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie składania Zlecenia oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu Systemu, spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Avivy,

2. niedostarczeniem lub nieprawidłowym dostarczeniem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
3. następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu aktywowania dostępu do Systemu, które uniemożliwiają prawidłowe jego wykonanie,
4. działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania umowy,
5. zmianą ustawień komputera Użytkownika lub oprogramowania, poczynioną w celu korzystania z Usług,
6. przez osoby trzecie, wskutek niezablokowania przez Użytkownika Usług Systemu lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną, w przypadku utraty karty SIM lub podejrzenia ujawnienia Loginu, Hasła lub Kodu jednorazowego.

## **§ 12. Reklamacje**

1. Organem właściwym do rozpatrywania reklamacji Użytkowników dotyczących Usług jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez niego pracownicy. Klienci mogą również składać reklamacje dotyczące Usług do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce na zasadach obowiązujących w tych Spółkach.
2. W razie stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących realizacji Umowy, w tym realizacji Zleceń złożonych z wykorzystaniem Usług Systemu, Użytkownik powinien przekazać Avivie reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Aviva może zwrócić się do Użytkownika o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. Reklamacje mogą być składane:
  - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Avivy lub jej jednostce albo przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe),
  - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Avivy lub jej jednostce,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Avivy.
4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, umożliwi Avivie rzetelne i efektywne jej rozpatrzenie. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrzenia reklamacji, zgłaszający ją powinien podać dane osobowe i kontaktowe umożliwiające jego identyfikację, zwłaszcza: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz numer PESEL.
5. Na żądanie zgłaszającego reklamację, wyrażone w jej treści, osobie tej przekazywane jest potwierdzenie faktu jej złożenia. W zależności od złożonej dyspozycji, potwierdzenie takie przekazywane jest osobiście w siedzibie Avivy, pisemnie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
6. 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). Na wniosek zgłaszającego reklamację Aviva udzieli odpowiedzi pocztą elektroniczną.
7. Aviva rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, Aviva wyjaśni zgłaszającemu 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.
9. Zgłaszający reklamację jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-8 powyżej.
10. 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 uczestnikiem lub członkiem funduszu albo 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. Wniosek należy złożyć pod adresem: Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl), strona internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



11. Uczestnik ma prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
12. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w ust. 10 - 11 regulują właściwe przepisy.

### **§ 13. Zmiany Regulaminu**

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 Koncie Klienta.
2. Jeżeli w Regulaminie zostały wprowadzone zmiany, Użytkownik podczas logowania będzie miał możliwość zapoznania się z nimi oraz ich akceptacji.
3. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu może w terminie 30 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 Systemu i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z dniem otrzymania przez Avivę oświadczenia Użytkownika.
4. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu nie będzie miał możliwości zalogowania się do Systemu.
5. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie odpowiednio z dniem powiadomienia Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z dniem umieszczenia ich na Koncie Klienta, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.

### **§ 14. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Zakładając Konto w Systemie, Użytkownik wyraża zgodę na zasięganie przez Avivę informacji w poszczególnych Spółkach Grupy Aviva w Polsce na temat Produktów posiadanych przez Użytkownika/Klienta w tych Spółkach oraz jego danych osobowych przetwarzanych w danej Spółce. Jednocześnie Użytkownik/Klient upoważnia Avivę do połączenia uzyskanych danych i wspólnej ich prezentacji w Systemie oraz aktualizowania danych w Spółkach Grupy Aviva w Polsce.
2. Aviva jest administratorem danych osobowych i przetwarza dane osobowe Użytkownika/Klienta pozyskane za pośrednictwem Systemu oraz na podstawie zgody, o której mowa w ust. 1. Użytkownik/Klient ma prawo wycofania zgody, o której mowa w ust. 1 jednakże jest to równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Systemu.
3. Aviva informuje, że przetwarza dane osobowe Użytkowników/Klientów w celu oferowania i realizacji usług finansowych poprzez System. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl)
4. Dane osobowe Użytkowników/Klientów mogą zostać udostępnione w celach marketingowych Spółkom Grupy Aviva oraz podmiotom współpracującym ze Spółkami Grupy Aviva jedynie w sytuacji, gdy uprzednio wyrażą oni na to swoją zgodę oraz wyłącznie dla celów wskazanych w takiej zgodzie. Lista Spółek Grupy Aviva jest dostępna na stronie internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).
5. Aviva informuje, że Użytkownikowi/Klientowi przysługuje prawo kontroli przetwarzania jego danych osobowych oraz żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania. Użytkownikowi/Klientowi przysługuje także prawo do żądania usunięcia tych danych, w przypadku gdy zezwalają na to przepisy prawa, oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych, w tym dla realizacji celów realizowanych przez System, co jest równoznaczne z rezygnacją przez Użytkownika/Klienta z korzystania z Systemu.
6. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres mailowy: [bok@aviva.pl](mailto:bok@aviva.pl).
7. W stosunku do Użytkownika, który jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia zawartej z Aviva TUŻ lub z Aviva TUO, które świadczy ochronę ubezpieczeniową, odpowiednio Aviva TUŻ lub Aviva TUO są administratorem danych osobowych, które mogą być przetwarzane w celu:
  - a. wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania może być niezbędność przetwarzania danych do wykonywania umowy ubezpieczenia, przepis prawa, zgoda Użytkownika lub prawnie uzasadniony interes administratora danych;
  - b. marketingu bezpośredniego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej - podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda Użytkownika;
  - c. wysyłki drogą elektroniczną informacji, oświadczeń i korespondencji dotyczących zawartych umów ubezpieczenia - podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda Użytkownika lub przepis prawa lub prawnie uzasadniony interes ubezpieczyciela;
  - d. w celach analitycznych – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu ubezpieczyciela;
  - e. dochodzenia roszczeń ubezpieczyciela – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu ubezpieczyciela;
  - f. podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną

- przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu ubezpieczyciela;
- g. wykonania innych obowiązków prawnych ciążyących na ubezpieczycielu – podstawą prawną przetwarzania jest przepis prawa.
8. Dane osobowe Użytkownika, o którym mowa w ust. 7, mogą zostać pozyskane od: innych ubezpieczycieli, podmiotów świadczących usługi lecznicze, Narodowego Funduszu Zdrowia lub podmiotu go zastępującego, organów administracji publicznej, Banku lub innych spółek z grupy Aviva oraz innych podmiotów upoważnionych do przetwarzania Twoich danych, na podstawie zgody Użytkownika lub przepisu prawa i w związku z zawarciem lub przystąpieniem do umowy ubezpieczenia, oceną ryzyka ubezpieczeniowego lub rozpatrywaniem roszczenia.
  9. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności na podstawie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, dane osobowe Użytkownika, o którym mowa w ust. 7, mogą zostać przekazane następującym odbiorcom danych: innym ubezpieczycielom i reasekuratorom, w zakresie i celu wynikającym z zawartej umowy ubezpieczenia, instytucjom ustawowo upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach prawa. Ponadto dane tego Użytkownika mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ubezpieczyciela, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ubezpieczycielem i wyłącznie zgodnie z poleceniami ubezpieczyciela. Kategorię podmiotów, którym powierzono do przetwarzania dane osobowe wskazano w polityce prywatności na stronie internetowej ubezpieczyciela.
  10. Użytkownikowi, o którym mowa w ust. 7, przysługuje prawo do żądania dostępu do jego danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania takich danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu ubezpieczyciela, ww. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych. W szczególności Użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celu marketingu bezpośredniego, w tym profilowania w tym celu. Użytkownikowi przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od ubezpieczyciela jego danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
  11. W sytuacji, w której przetwarzanie danych osobowych wymaga zgody Użytkownika, o którym mowa w ust. 7, i zgoda ta nie jest niezbędna do wykonania umowy ubezpieczenia, Użytkownik może w dowolnym momencie wycofać zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
  12. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, o którym mowa w ust. 7, decyzje dotyczące tego Użytkownika mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany, np. w sytuacji zawierania umowy ubezpieczenia na kolejny okres. Decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany także w innych przypadkach, tj. w przypadku pozyskania zgody Użytkownika, istnienia przepisu prawa pozwalającego na taką formę przetwarzania danych osobowych lub gdy jest to niezbędne do wykonania umowy ubezpieczenia.
  13. Z związku z zawarciem lub przystąpieniem do umowy ubezpieczenia, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych.
  14. Aviva, Aviva TUŻ i Aviva TUO wyznaczyły inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres email: bok@aviva.pl lub pisemnie na adres ubezpieczyciela. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
  15. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
  16. Wybierając opcję płatności:
    1. „jednym kliknięciem” lub płatności automatycznej kartą, Użytkownik wyraża zgodę na zapisanie danych karty płatniczej (numeru oraz kodu CVC/CVV);
    2. płatności powtarzalnej BLIK Użytkownik wyraża zgodę na zapisanie identyfikatora transakcji automatycznej w formie zaszyfrowanej w systemach informatycznych Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie (krajowa instytucja płatnicza obsługująca płatności i nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego; nr wpisu do rejestru KNF: IP17/2013), a w przypadku płatności powtarzalnej BLIK – także w systemach informatycznych Avivy, w celu dokonywania płatności w serwisie internetowym MojaAviva prowadzonym przez Aviva sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4B. W przypadku realizacji płatności administratorem danych osobowych jest Blue Media S.A., ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji usługi. Informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w polityce prywatności na stronie <https://bluemedia.pl>
  17. W przypadku potwierdzenia tożsamość poprzez mojID dane osobowe Użytkownika są powierzane przez Aviva i Aviva TUŻ Krajowej Izbie Rozliczeniowej S.A. z siedzibą w Warszawie ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000113064.

### **§ 15. Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Użytkownika, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego Użytkownika z daną Spółką Grupy Aviva w Polsce.
3. W relacjach z Użytkownikiem używany jest język polski.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 marca 2021 roku.

## **Załącznik nr 1 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie**

### **Zakres usług wspólnych**

1. Zakres usług wspólnych obejmuje:
  - a. prezentację danych osobowych i adresowych Klientów,
  - b. złożenie wniosku o zmianę danych osobowych (dotyczy Użytkowników oraz Klientów w zakresie Produktów Aviva TUŻ);
  - c. zmianę adresu do korespondencji w zakresie produktów Aviva TUŻ, Aviva TUO oraz Aviva OFE;
  - d. migrację konta Użytkownika (tzw. „Gościa”) na konto Klienta z potwierdzeniem hasłem SMS;
  - e. składanie określonych zgód i oświadczeń woli związanych z funkcjonowaniem Systemu,
  - f. prezentację ogólnych zniżek lub rabatów oferowanych przez Spółki Grupy Aviva.
2. W celu realizacji zmiany danych osobowych Aviva może wymagać złożenia przez Użytkownika dokumentów potwierdzających fakt zajścia zmiany tych danych. W takim przypadku Aviva wskaże Użytkownikowi w Systemie, jakie dokumenty są konieczne do realizacji Zlecenia w tym zakresie.
3. W przypadku złożenia przez Klienta zlecenia zmiany adresu do korespondencji, o którym mowa w ust. 1 pkt c, nowy adres do korespondencji zostanie wprowadzony jednocześnie we wszystkich produktach Aviva TUŻ, Aviva TUO oraz Aviva OFE, posiadanych przez Klienta.

# Załącznik nr 2 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie

## Zakres usług w zakresie Produktów Aviva TUŻ

### § 1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Zakres usług polegających na udostępnieniu za pomocą Systemu informacji o Produktach Aviva TUŻ obejmuje udzielanie informacji o:
  1. przedmiocie i zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokości świadczeń,
  2. terminach i wysokościach składek,
  3. wartości polisy, wartości lokacyjnej lub wartości rachunku,
  4. sposobie i terminie realizacji Zleceń złożonych przez Użytkownika,
  5. wynikach badań medycznych przeprowadzonych w związku z zawieraniem umowy ubezpieczenia,
  6. numerze wniosku ubezpieczeniowego dla Produktów: Nowa Perspektywa i Twoje Życie,
  7. etapie obsługi w Aviva TUŻ wniosku ubezpieczeniowego dla Produktów: Nowa Perspektywa i Twoje Życie,
  8. treści wniosku ubezpieczeniowego dla Produktów: Nowa Perspektywa i Twoje Życie.
2. Z zastrzeżeniem przepisów prawa stanowiących odmiennie, zakres usług polegających na składaniu za pomocą Systemu Zleceń w zakresie Produktów Aviva TUŻ obejmuje składanie Zleceń dotyczących:
  1. zmiany alokacji składki dla nowych wpłat składek regularnych lub dodatkowych/lokacyjnych/dedykowanych,
  2. przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu,
  3. zmiany osób uposażonych,
  4. odwieszenia lub zawieszenia opłacania składek (dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie),
  5. zmian rocznicowych, w tym zmianę częstotliwości i zmianę wariantu umowy (dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie),
  6. nieindeksowania i zmiany wysokości składki, zmiany sumy ubezpieczenia i rezygnacji z umowy dodatkowej,
  7. wypłaty części wartości polisy (wartości rachunku) lub wypłaty wartości lokacyjnej,
  8. rezygnacji z umowy ubezpieczenia i wypłaty całej wartości polisy (wartości wykupu),
  9. zmiany banku do opłacania składek (dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie),
  10. zapytania o stan płatności (dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie),
  11. zmiany Agenta obsługującego umowę ubezpieczenia (dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie);
  12. wygenerowanie płatności składki ubezpieczeniowej (na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie),
  13. zgłoszenia określonych typów roszczeń z umowy ubezpieczenia (przy czym roszczenia te będą rozpatrywane przez Aviva TUŻ),
  14. pobierania kodów rabatowych do promocji partnerskich związanych z ubezpieczeniem Twoje Życie,
  15. potwierdzenia prawidłowości danych zawartych we wniosku ubezpieczeniowym dla Produktów: Nowa Perspektywa i Twoje Życie.

### § 2. Zakres Produktów dostępnych dla Klienta w Systemie

System obsługuje następujące rodzaje Produktów Aviva TUŻ:

1. indywidualna umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Aviva TUŻ na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus ze składką jednorazową, Bonus ze składką regularną, Bonus VIP, Superbonus, Kapitałna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego: Nowa Perspektywa, juniorGO, Nowa Perspektywa na start, Perspektywa oraz Plus, Ogólnych Warunków Młodzieżowego Ubezpieczenia Uniwersalnego Absolwent (z wyłączeniem umów ubezpieczenia, w których nastąpiło spełnienie przez Towarzystwo świadczenia ubezpieczeniowego przewidzianego w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia), Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Młodzieżowa Polisa Przyszłościowa, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Indywidualne Konto Emerytalne, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Twoje Życie. W przypadku zmiany Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w trakcie trwania umowy ubezpieczenia na Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nowa Perspektywa („konwersja”) z zakresu, o którym mowa powyżej, zostają wyłączone umowy ubezpieczenia podlegające konwersji – na czas niezbędny do wprowadzenia wnioskowanej przez ubezpieczającego zmiany warunków ogólnych,
2. umowy grupowego ubezpieczenia na życie zawarte na podstawie Warunków Ogólnych Grupowego Ubezpieczenia na Życie: Opiekun, Opiekun VIP, Zespół i Bonus,
3. pracownicze programy emerytalne prowadzone w formie umów grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym,
4. indywidualna umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Aviva TUŻ na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego Multibonus, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia: Pakiet Ja, Pakiet Ty, Pakiet My oraz następujących

umów zawartych po dniu 16 czerwca 2014 r. na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus VIP i Kapitalna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia: Indywidualne Konto Emerytalne i Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego,

5. wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, złożony przez Klienta do Aviva TUŻ na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego Nowa Perspektywa oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Twoje Życie.

### **§ 3. Uprawnienia w zakresie usług Systemu**

1. Klient może korzystać z Usług Systemu w zakresie wskazanym w § 1 i 2, na zasadach określonych poniżej.
2. W przypadku aktywowania dostępu do Systemu w sposób określony w § 5 ust. 5 ppkt a lub b Regulaminu, a w przypadku usług wskazanych w § 1 ust. 2 pkt 1 - 3 niniejszego Załącznika także w sposób wskazany w § 5 ust. 5 ppkt c - e Regulaminu albo poprzez akceptację w Konczie odrębnej zgody na aktywację takiej usługi, Klient:
  - a. który jest jednocześnie ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 pkt 1 i 4 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności, określonym w § 1 ust. 1 (z wyłączeniem pkt 5) i ust. 2 pkt 1 – 2 i 4 – 11 niniejszego Załącznika (z wyłączeniem § 1 ust. 2 pkt 1, 2, 4, 7 i 8 niniejszego Załącznika dla Produktu Nowa Perspektywa na start oraz Pakiet Ja, Pakiet Ty, Pakiet My) oraz w ust. 1 pkt 1 Załącznika nr 1,
  - b. który jest jednocześnie ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 pkt 1 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1 i 5 niniejszego Załącznika i ust. 1 pkt 1 Załącznika nr 1,
  - c. który jest jednocześnie ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 2 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w pełnym zakresie jego funkcjonalności określonym w Załączniku nr 1 oraz w § 1 niniejszego Załącznika, a w zakresie § 1 ust. 1 pkt 4 oraz § 1 ust. 2 pkt 1, 2, 7 i 8 niniejszego Załącznika – tylko wówczas, gdy takie uprawnienie dla Klienta przewidziane jest w warunkach danej umowy ubezpieczenia,
  - d. który jest jednocześnie ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 3 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1-3 niniejszego Załącznika,
  - e. któremu zgodnie z warunkami danej umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wskazania lub zmiany uposażonych, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności, określonym w § 1 ust. 2 pkt 3;
  - f. który zgodnie z właściwym regulaminem jest uprawniony do otrzymania kodów rabatowych dotyczących ubezpieczenia Twoje Życie, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności, określonym w § 1 ust. 2 pkt 14;
  - g. który jest jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym w ramach wniosku ubezpieczeniowego, o którym mowa w § 2 pkt 5, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności, określonym w Załączniku nr 1 oraz w § 1 ust. 1 pkt 1-2 oraz pkt 6-8 i w § 1 ust. 2 pkt 12 i pkt 15 niniejszego Załącznika.
3. W przypadku aktywowania Systemu w sposób określony w § 5 ust. 5 ppkt c, d lub e Regulaminu, Klient, który jest jednocześnie:
  - a. ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 1 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1-3,
  - b. ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 4 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1-3, a dla umów Multibonus – również w § 1 ust. 2 (z wyłączeniem § 1 ust. 2 pkt 3),
  - c. ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 1 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1 i 5 niniejszego Załącznika,
  - d. ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 2 i 3 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1-3 niniejszego Załącznika,
  - e. ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 2 ust. 4 niniejszego Załącznika, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 ust. 1 pkt 1 niniejszego Załącznika.

### **§ 4. Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń**

1. Zasady realizacji Zlecenia w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu:
  1. dla umów ubezpieczenia wskazanych w § 2 ust. 1 i 2 niniejszego Załącznika, Zlecenia złożone w Dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane według cen jednostek funduszy obowiązujących na następny Dzień roboczy po dniu złożenia dyspozycji, a złożone w Dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane według cen jednostek funduszy obowiązujących w drugim Dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji,
  2. dla umów ubezpieczenia wskazanych w § 2 ust. 4 niniejszego Załącznika określone są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia właściwych dla danej umowy ubezpieczenia,

3. dla umów ubezpieczenia zawartych na podstawie wniosków sporządzonych od dnia 12 grudnia 2020 r. wybór funduszu spoza profilu inwestycyjnego może nastąpić wyłącznie na pisemne żądanie Ubezpieczającego (szczegóły określa Regulamin ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych właściwy dla danej umowy ubezpieczenia).
2. Zasady realizacji Zleceń w zakresie zmiany udziałów funduszy w alokowanej składce:
  1. regularnej dla umów ubezpieczenia wskazanych w § 2 ust. 1 niniejszego Załącznika, Zlecenia złożone w Dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane w następnym Dniu roboczym po dniu złożenia dyspozycji, a złożone w Dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane w drugim Dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji,
  2. dla umów ubezpieczenia wskazanych w § 2 ust. 2 niniejszego Załącznika, nowy podział obowiązuje dla wymagalności, które do tego dnia nie były rozliczone w Produkcie,
  3. dodatkowej lub lokacyjnej w zakresie umów ubezpieczenia wskazanych w § 2 ust. 1 i 4 niniejszego Załącznika, z wyjątkiem Produktu Nowa Perspektywa, nowy podział obowiązuje od dnia złożenia Zlecenia dla składek, które w tym dniu wpłynęły na konto Produktu,
  4. dodatkowej lub dedykowanej dla Produktu Nowa Perspektywa, Zlecenia złożone w Dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane w następnym Dniu roboczym po dniu złożenia dyspozycji, a złożone w Dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane w drugim Dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji,
  5. dla umów ubezpieczenia zawartych na podstawie wniosków sporządzonych od dnia 12 grudnia 2020 r. wybór funduszu spoza profilu inwestycyjnego może nastąpić wyłącznie na pisemne żądanie Ubezpieczającego (szczegóły określa Regulamin ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych właściwy dla danej umowy ubezpieczenia).
3. Dla pozostałych Zleceń zasady i terminy realizacji wskazane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia właściwych dla danej umowy ubezpieczenia.

# **Załącznik nr 3 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie**

## **Zakres usług w zakresie Produktów Aviva TUO**

### **§ 1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Zakres usług Systemu w zakresie produktów Aviva TUO obejmuje:
  1. udzielanie informacji o przedmiocie i zakresie ochrony ubezpieczeniowej, a w przypadku umów ubezpieczenia, o których mowa w § 2 pkt 2 niniejszego Załącznika, zawartych od dnia 24 lipca 2016 r., także informacji o wysokości świadczeń oraz terminach i wysokościach składek;
  2. sporządzenie kwotacji ubezpieczenia;
  3. wygenerowanie płatności składki za ubezpieczenie;
  4. odnowienie umowy ubezpieczenia wraz z wygenerowaniem płatności składki,
  5. zgłoszenie i przeprocesowanie określonych typów roszczeń z umowy ubezpieczenia (przy czym roszczenia te będą rozpatrywane przez Aviva TUO);
  6. zgłoszenie szkody z OC posiadacza pojazdu mechanicznego w ramach Bezpośredniej Likwidacji Szkód (tzw. „BLS”).
2. Usługi płatności w zakresie Płatności elektronicznych będą dostępne także dla Użytkowników, którzy nie posiadają Loginu i Hasła ale zawarli umowę ubezpieczenia z Aviva TUO, z wykorzystaniem serwisu internetowego udostępnionego przez Agenta, innego niż System.
3. W przypadku sporządzania kwotacji oraz obsługi ubezpieczenia komunikacyjnego Aviva TUO może pobierać dane z Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego oraz Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców.

### **§ 2. Zakres Produktów dostępnych dla Klienta w Systemie**

System obsługuje następujące rodzaje Produktów Aviva TUO:

1. ubezpieczenia nieruchomości: Moja Rezydencja, Mój Apartament, W domu,
2. ubezpieczenia komunikacyjne,
3. indywidualne ubezpieczenia NNW: Moje Bezpieczeństwo Prestiż, Rozsądny Partner, Twoje Dziecko,
4. indywidualne ubezpieczenia podróżne: Partner w Podróży, W Podróży, Twoja Podróż,
5. grupowe ubezpieczenie NNW Grono.

### **§ 3. Uprawnienia w zakresie Usług Systemu**

1. Użytkownik może korzystać z Usług Systemu w zakresie § 1 niniejszego Załącznika, na zasadach określonych poniżej.
2. W przypadku aktywowania dostępu do Systemu Użytkownik, który jest jednocześnie ubezpieczającym lub ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1.
3. W przypadku aktywowania dostępu do Systemu Użytkownik, który jest uprawnionym z umowy ubezpieczenia, otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 1 pkt 5 - 6.



## **Załącznik nr 4 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie**

### **Zakres usług w zakresie Produktów Aviva PTE**

#### **§ 1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

Zakres usług polegających na udostępnieniu za pomocą Systemu informacji o Produktach Aviva OFE obejmuje:

1. dostęp do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w Aviva OFE,
2. zestawienia wszystkich operacji na rachunku w Aviva OFE,
3. informacje dotyczące beneficjentów (imiona, nazwisko, datę urodzenia, udział procentowy),
4. możliwość zamówienia przesyłania informacji o nowych składkach na podany adres e-mail,
5. otrzymywanie okresowej informacji o stanie rachunku emerytalnego, informacji na żądanie Klienta oraz informacji o rozpoczęciu przekazywania środków zgromadzonych na rachunku Członka do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, o których mowa w art. 191 oraz 192 ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.

#### **§ 2. Uprawnienia w zakresie Usług Systemu**

1. Klient może korzystać z Usług Systemu w zakresie § 1 niniejszego Załącznika na zasadach określonych poniżej.
2. Z Usług Systemu w zakresie wskazanym w § 1 może korzystać Klient, który aktywował dostęp do Systemu i jest jednocześnie Członkiem Aviva OFE.
3. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu dostęp do Systemu może zostać aktywowany danemu Członkowi Aviva OFE na podstawie odpowiednich postanowień Statutu Aviva OFE.

## **Załącznik nr 5 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie**

### **Zakres usług w zakresie Produktów Aviva TFI**

#### **§ 1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

Zakres usług polegających na udostępnieniu za pomocą Systemu informacji o Produktach Aviva TFI obejmuje dostęp do podstawowych informacji o bieżącym stanie środków zgromadzonych w ramach programów, rejestrów lub pracowniczych planach kapitałowych, prowadzonych w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez Aviva TFI oraz możliwości przekierowania do serwisu transakcyjno-informacyjnego Aviva Investors 24.

#### **§ 2. Uprawnienia w zakresie Usług Systemu**

1. Klient może korzystać z Usług Systemu w zakresie § 1 niniejszego Załącznika, na zasadach określonych poniżej.
2. Z Usług Systemu w zakresie wskazanym w § 1 może korzystać Klient, który łącznie spełnia następujące warunki: aktywował dostęp do Systemu, posiada Produkt Aviva TFI i posiada dostęp do serwisu transakcyjno-informacyjnego Aviva Investors 24.

## **Załącznik nr 6 do Regulaminu korzystania z serwisu transakcyjno-informacyjnego MojaAviva oraz innych usług świadczonych elektronicznie**

### **§ 1. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online przy udziale Agenta”**

1. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online przy udziale Agenta” dostępna jest dla wskazanych przez Avivę w Systemie umów ubezpieczenia, i umożliwia Użytkownikowi:
  1. dostęp do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia – poprzez przesłanie ich na wskazany przez Użytkownika adres mailowy w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie;
  2. złożenie w formie elektronicznej wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia – przy czym elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego wypełniany jest przez Agenta na podstawie danych i informacji przekazanych przez Użytkownika.
2. Po nawiązaniu kontaktu z Użytkownikiem, Agent uzyskuje od niego zgodę na elektroniczną prezentację Produktów, dokonuje weryfikacji tożsamości Użytkownika lub w przypadku spotkania zdalnego ustala z Użytkownikiem metodę potwierdzenia tożsamości, przekazuje mu informacje o dystrybutorze oraz okazuje dokumenty upoważniające Agenta do działania w imieniu danej Spółki Grupy Aviva.
3. Za pomocą narzędzi elektronicznych Agent i Użytkownik wypełniają ankietę określającą potrzeby ubezpieczeniowe Użytkownika (a w razie potrzeby także ankietę określającą wiedzę i preferencje Użytkownika w zakresie inwestowania pieniędzy), w wyniku której Użytkownik otrzymuje określoną rekomendację produktową. Użytkownik może odmówić wypełnienia ankiety, o której mowa powyżej lub zawrzeć daną umowę ubezpieczenia na żądanie. W przypadku umów ubezpieczenia z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, zawarcie umowy w sytuacji odmowy wypełnienia ww. ankiety lub w sytuacji zawarcia umowy na żądanie, może nastąpić wyłącznie na podstawie pisemnego żądania złożonego przez Użytkownika.
4. Po wyborze danego ubezpieczenia Agent przygotowuje dla Użytkownika elektroniczny wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia. Użytkownik przed dokonaniem akceptacji wniosku zapoznaje się z jego treścią, aby upewnić się czy dane we wniosku zostały wprowadzone poprawnie, w sposób kompletny i zgodnie z jego wolą, a następnie dokonuje akceptacji złożenia takiego wniosku poprzez podanie Agentowi kodu jaki otrzymuje sms-em na swój numer telefonu komórkowego.
5. Jeżeli Użytkownik wybrał jako metodę potwierdzenia tożsamości mojeID, przed dokonaniem akceptacji wniosku Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi mojeID w celu potwierdzenia tożsamości. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u dostawcy tożsamości w usłudze mojeID. Następnie dane pobrane z usługi mojeID są porównywane z danymi podanymi we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
6. Użytkownik na swój adres mailowy otrzymuje potwierdzenie złożenia wniosku wraz z jego treścią i innymi wymaganymi dokumentami, w tym ogólnymi warunkami ubezpieczenia regulującymi treść danej umowy ubezpieczenia.
7. Użytkownik dokonuje także wyboru w jakiej formie chce otrzymać dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia (polisę) – może wybrać dostarczenie polisy tylko w formie elektronicznej na adres mailowy podany we wniosku albo dostarczenie polisy w formie papierowej. W przypadku wyboru dostarczenia polisy na adres mailowy, Użytkownik otrzymuje także link do Systemu i dostęp do jego funkcjonalności, określonych w Załączniku nr 1 oraz w § 1 ust. 1 pkt 1-2 oraz pkt 6-8 i w § 1 ust. 2 pkt 12 i pkt 15 Załącznika nr 2. Wraz ze złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia Użytkownik dokonuje wpłaty wymaganej składki ubezpieczeniowej. Użytkownik może dokonać wpłaty poprzez wygenerowanie płatności w Systemie lub poprzez przelew na odrębnie wskazany numer rachunku bankowego.
8. W przypadku wyboru przez Użytkownika dostarczenia polisy w formie papierowej, jeżeli ubezpieczyciel zaakceptuje zawarcie danej umowy ubezpieczenia, Agent osobiście dostarcza Użytkownikowi polisę, a Użytkownik pisemnie potwierdza jej odbiór.
9. W przypadku wyboru przez Użytkownika dostarczenia polisy na adres mailowy, jeżeli ubezpieczyciel zaakceptuje zawarcie danej umowy ubezpieczenia, Użytkownik otrzymuje na adres mailowy polisę i inne dokumenty związane z zawarciem umowy ubezpieczenia, a także otrzymuje dostęp do Systemu w zakresie jego funkcjonalności przewidzianych dla danego typu umowy ubezpieczenia.

### **§ 2. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Agenta”**

1. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Agenta” dostępna jest dla wskazanych przez Avivę w Systemie umów ubezpieczenia i umożliwia Użytkownikowi:
  1. dostęp do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia – poprzez przesłanie ich na wskazany przez Użytkownika adres poczty mailowej w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie;
  2. złożenie w formie elektronicznej wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo deklaracji przystąpienia do ubezpieczenia grupowego – przy czym elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego albo deklaracji przystąpienia wypełniany jest samodzielnie przez Użytkownika.

2. W celu skorzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Agenta”, Użytkownik poprzez System, stronę internetową [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) lub odpowiedni Link aktywacyjny otrzymany od Avivy na swoją pocztę mailową, wypełnia samodzielnie elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego o zawarcie umowy ubezpieczenia albo deklaracji przystąpienia do ubezpieczenia grupowego. Po upewnieniu się, że wszystkie dane zawarte odpowiednio we wniosku ubezpieczeniowym albo w deklaracji przystąpienia zostały wprowadzone w sposób kompletny i poprawny, Użytkownik dokonuje akceptacji takiego wniosku albo deklaracji poprzez kliknięcie w odpowiednie pole wskazane w Systemie. Akceptacja wniosku ubezpieczeniowego albo deklaracji przystąpienia do ubezpieczenia jest równoznaczna z ich złożeniem odpowiednio Aviva TUŻ albo Aviva TUO w rozumieniu i na zasadach określonych we właściwych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
3. Wraz ze złożeniem wniosku ubezpieczeniowego Użytkownik dokonuje wpłaty wymaganej składki ubezpieczeniowej. Klient obowiązany jest opłacić należną składkę w terminie i na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
4. Po złożeniu wniosku ubezpieczeniowego i opłaceniu składki albo po złożeniu deklaracji przystąpienia do ubezpieczenia grupowego Użytkownik nabywa uprawnienie do korzystania z Usług Systemu, chyba że posiada już dostęp do Systemu.

### **§ 3. Aplikacja „Wirtualny Oddział”**

1. Aplikacja „Wirtualny Oddział” dostępna jest dla Użytkownika, w szczególności Klienta posiadającego ubezpieczenie Multibonus, i umożliwia:
  1. wielokanałowy kontakt z Konsultantem typu: telefon, czat/e-mail, wideokonferencja,
  2. uzyskanie szczegółowych informacji o Produktach oferowanych przez Aviva TUŻ, w tym o ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych,
  3. dostęp do informacji i narzędzi w zakresie: kalkulatorów, symulacji, ankiet, wyników inwestycyjnych,
  4. wsparcie Klienta w zakresie wypełnienia dokumentów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia.
2. W celu skorzystania z Aplikacji Użytkownik może otrzymać link z zaproszeniem od Agenta/Konsultanta lub podczas korzystania ze stron [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) otrzyma zaproszenie do aplikacji Wirtualny Oddział.