



więcej / niż standard

Regulamin

świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. z dnia 15 października 2013 r. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422), określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia przez AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu i dokonywania płatności składki ubezpieczeniowej przy użyciu kart płatniczych i przelewów elektronicznych oraz zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.

§ 2. Definicje pojęć użytych w Regulaminie

AXA – AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000271543, o kapitale zakładowym w wysokości 107 912 677 zł w pełni opłaconym; NIP: 107-00-06-155, działająca na podstawie zezwolenia nr DU/1232/A/KK/94 wydanego przez Ministerstwo Finansów z dnia 2 lipca 1994 r.

Administrator danych osobowych – zgodnie z art. 7 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. z dnia 26 czerwca 2014 r. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba, o których mowa w art. 3 ww. ustawy, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.

Cookies – niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez Serwis i zapisywane po stronie Użytkownika, które są wykorzystywane do przechowywania informacji o sesji Użytkownika oraz w celach integracji z Serwisem.

Numer polisy – unikalny numer nadawany automatycznie w Serwisie przez system w momencie zawierania umowy ubezpieczenia.

Obowiązki informacyjne AXA – dokument, sporządzony w związku z wymogami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), udostępniany za pośrednictwem stron transakcyjnych w formie, która umożliwia jego pobranie, przechowywanie przez okres czasu odpowiedni do celów jakim służy, odtwarzanie w niezmienionej formie i wydrukowanie.

OWU – ogólne warunki ubezpieczenia, na których podstawie jest zawierana umowa ubezpieczenia; OWU są udostępniane za pośrednictwem stron transakcyjnych w formie, która umożliwia ich pobranie, przechowywanie przez okres czasu odpowiedni do celów jakim służy, utrwalenie, odtwarzanie w niezmienionej formie i wydrukowanie.

Polisa – dokument utworzony za pomocą Serwisu, potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.

Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu AXA.

Serwis – oznaczone nazwą systemy stron www prowadzonych przez AXA, stanowiące zbiór dokumentów HTML statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, posadowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, podłączonej do światowych zasobów Internetu, umożliwiające Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez AXA lub jego Partnerów.

Strony transakcyjne – strony Serwisu, zawierające formularze umożliwiające zawieranie umów ubezpieczenia na odległość i bieżące dokonywanie płatności przy użyciu kart płatniczych oraz natychmiastowe wykonywanie przelewów elektronicznych.

Ubezpieczony – osoba fizyczna, na której rzecz jest zawierana umowa ubezpieczenia.

Ubezpieczający – osoba fizyczna lub prawna, jak też jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, lecz posiadająca zdolność do czynności prawnych, zawierająca umowę ubezpieczenia; Ubezpieczający powinien mieć pełną zdolność do czynności prawnych.

Umowa ubezpieczenia – umowa zawierana pomiędzy Ubezpieczającym a AXA, której treść reguluje polisa oraz OWU.

Ustawa o ochronie danych osobowych – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych ((t.j. z dnia 26 czerwca 2014 r. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182), dalej: UODO).

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. z dnia 15 października 201 r. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422).

Użytkownik – osoba korzystająca z Serwisu.

§ 3. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

1. AXA świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Serwis zawiera dokumenty, grafiki oraz inne utwory podlegające ochronie prawnoautorskiej, a także znaki towarowe.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, umowa o świadczenie usługi rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
5. Szczególnie zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną 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 usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu.
6. Koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.

§ 4. Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla aplikacji objętych regulaminem

1. W celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące minimalne wymogi:
 - przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub nowszej; Mozilla Firefox w wersji 30 lub nowszej; Chrome w wersji 30 lub nowszej,
 - włączona obsługa języka skryptowego zgodnie z Java Script wraz z włączoną obsługą Cookies,
 - minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 1024 x 768 pikseli.
2. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
3. AXA nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1.
4. Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
5. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik, są wprowadzane Cookies.

§ 5. Zawarcie umowy ubezpieczenia i zapłata składki ubezpieczeniowej

1. Użytkownik za pośrednictwem stron transakcyjnych podaje dane niezbędne do zawarcia umowy oraz wybiera rodzaj ubezpieczenia, jego zakres i sumę lub sumy ubezpieczenia. AXA doręcza Użytkownikowi OWU oraz dokument Obowiązki informacyjne AXA.
2. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest prawidłowe wskazanie przez Użytkownika, Ubezpieczającego i Ubezpieczonego/Ubezpieczonych danych, jak też zaakceptowanie OWU, a następnie opłacenie składki ubezpieczeniowej.
3. Użytkownik, przed wskazaniem danych innych osób zgodnie z ust. 2 powyżej, powinien uzyskać ich zgodę na przekazanie danych AXA i ponosi pełną odpowiedzialność za skutki niedopełnienia tego obowiązku. AXA nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w Serwisie bez ich wiedzy i zgody.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po wyliczeniu przez System wysokości składki ubezpieczeniowej poprzez wybór przez Użytkownika pola „Kup polisę”, znajdującego się na stronie transakcyjnej Serwisu, oraz opłaceniu składki ubezpieczeniowej z wykorzystaniem jednego z oferowanych na stronach transakcyjnych systemów płatności.

5. Użytkownik powinien zakończyć proces wypełnienia wniosku ubezpieczeniowego w ciągu 30 minut – w razie przekroczenia tego terminu transakcja zostanie automatycznie anulowana.
6. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Dotpay.pl. W chwili płatności karta płatnicza o numerze wskazanym przez Użytkownika zostaje obciążona kwotą stanowiącą równowartość składki ubezpieczeniowej. W razie braku możliwości obciążenia karty płatniczej kwotą stanowiącą równowartość składki transakcja nie zostanie potwierdzona.
7. W przypadku płatności przelewem elektronicznym z jednego ze wskazanych w Serwisie banków, na rachunku bankowym płatnika powinna się znajdować kwota stanowiąca równowartość składki ubezpieczeniowej. Rachunek Użytkownika zostanie obciążony po zawarciu umowy ubezpieczenia.
8. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Użytkownik otrzymuje numer polisy. Numer ten znajduje się na polisie.
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie do umowy ubezpieczenia zastosowanie mają postanowienia OWU.

§ 6. Ochrona danych osobowych

1. W momencie potwierdzenia pola „Kup polisę” lub „Zapłać” i opłacenia składki zostaje zawarta umowa ubezpieczenia i Administrator przetwarza dane osobowe Ubezpieczającego i Ubezpieczonego lub Ubezpieczonych na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 UODO. Ubezpieczający i Ubezpieczony, podając swoje dane osobowe, wyrażają zgodę na ich przechowywanie i przetwarzanie przez AXA w zakresie niezbędnym do wykonania zawartej umowy.
2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu UODO jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa.
3. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 r. nr 100, poz. 1024) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Administrator przetwarza dane osobowe zawarte w formularzu w celu zawarcia, zmiany oraz rozwiązania umowy ubezpieczenia, jak również dla celów marketingowych administratora danych osobowych oraz celów statystycznych, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 UODO.
5. Na podstawie art. 31 UODO Administrator danych powierzył przetwarzanie danych osobowych Ubezpieczających i Ubezpieczonych firmom: AXA Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa oraz Inter Partner Assistance Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa.
6. Dane Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego będą udostępniane podmiotom trzecim, tylko za jego zgodą.
7. Administrator jest uprawniony do ujawniania danych osobowych wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa.

§ 7. Reklamacje lub skargi

1. Reklamacja to wystąpienie osoby fizycznej, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA. Inne podmioty niż osoby fizyczne mogą wnosić skargi i zażalenia zgodnie z ust. 12.
2. Reklamacja może być złożona AXA w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – drogą pocztową na adres siedziby AXA: AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, albo osobiście w siedzibie AXA;
 - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia.korporacyjne@axa.pl;
 - 3) ustnie – telefonicznie pod nr telefonu 22 555 04 45 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce AXA.
3. Reklamację wnosi się do Zarządu AXA. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce AXA obsługującej klientów.
4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
5. Odpowiedź AXA na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, AXA potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

6. W przypadku gdy AXA nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
7. Odpowiedzi na reklamację AXA udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA w tym terminie poinformuje osobę składającą reklamację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
9. Jeżeli osoba składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
10. Osoba składająca reklamację, która nie zgadza się ze stanowiskiem AXA, może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko AXA.
11. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
12. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez inne podmioty niż osoby fizyczne mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 2–8 oraz ust. 10–11, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.
13. AXA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; <http://www.rf.gov.pl>).

Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.

Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. AXA nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania, oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
2. AXA nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu, który nie zależał od AXA. Ze względów bezpieczeństwa AXA ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, AXA nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.
4. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu tych zmian równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich zrozumienia i akceptacji.
5. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą zarządu nr 1/05/04/2017 z dnia 5 kwietnia 2017 r. i wchodzi w życie od dnia 28 kwietnia 2017 r.