

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Aviva Spółka z o.o.

§1

Postanowienia ogólne i odpowiedzialność

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Aviva sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną udostępnianych w ramach Serwisu <https://www.aviva.pl>
2. Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej <https://www.aviva.pl> w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Dodatkowe informacje wraz z pełnomocnictwem udzielonym Aviva zawarte są w nocie prawnej udostępnionej na stronie <https://www.aviva.pl>
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
6. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią niniejszego Regulaminu i pełną akceptacją jego postanowień oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez użytkownika stron Serwisu, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
7. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Aviva nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.
8. Aviva ma prawo zablokować dostęp do Serwisu w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na

szkodę Użytkownika, Aviva lub Aviva TUO. Aviva nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

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

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

§2

Definicje

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

1) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu <https://www.aviva.pl>

2) **Aviva** - Aviva Spółka z o.o., z siedziba w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043360, kapitał zakładowy 41.085.500,00 złotych NIP 527-18-45-338, numer w rejestrze pośredników ubezpieczeniowych 11123022/A,

3) **Aviva TUO** - Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA z siedziba w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000009857, kapitał zakładowy 59 360 000 złotych, kapitał opłacony 59 360 000 złotych, NIP 526-020- 99-98,

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

5) **Cookies** - małe pliki tekstowe zachowywane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera,

6) **Użytkownik** - każda osoba, która korzysta z Serwisu,

7) **OWU** - Ogólne Warunki Ubezpieczenia Twój Dom oraz Ogólne Warunki Ubezpieczenia W Domu.

8) **Umowa ubezpieczenia** - umowa zawierana za pośrednictwem Aviva pomiędzy Ubezpieczającym a Aviva TUO

10) **Ubezpieczający** - osoba zawierająca umowę ubezpieczenia, wymieniona w polisie i zobowiązana do zapłaty składki,

11) **Centrum Obsługi Klienta** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Aviva, dostępne pod numerem telefonu (+48) 22 557 44 44,

- 12) **Konsultant Centrum Obsługi Klienta** - pracownik Centrum Obsługi Klienta Aviva,
- 13) **Usługi** - usługi określone w §3 Regulaminu.

§3

Usługi

Aviva, na zasadach określonych w Regulaminie, obowiązujących przepisach prawa oraz w OWU - świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) korzystania z aplikacji „Zadzwonimy do Ciebie”,
- 2) korzystania z aplikacji „Live chat”,
- 3) korzystania z aplikacji „Kontakt”.

§4

Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania: przeglądarka (Firefox w wersji co najmniej 2.0, Internet Explorer w wersji co najmniej 6.0), monitor o rozdzielczości 1024x768, włączona obsługa Java Script.
2. Działanie plików Cookies opisane jest w dokumencie Polityka dotycząca plików Cookies.
3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymagań technicznych określonych w ust 1, Aviva nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
4. Ze względów bezpieczeństwa Aviva zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.
5. Dane przesyłane przy użyciu aplikacji Kontakt są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).

§ 5

Aplikacja „Zadzwonimy do Ciebie”

1. Aplikacja „Zadzwonimy do Ciebie” umożliwia Użytkownikowi przekazanie do Aviva zamówienia rozmowy telefonicznej z Konsultantem Centrum Obsługi Klienta.
2. W celu skorzystania z aplikacji „Zadzwonimy do Ciebie” Użytkownik podaje za pośrednictwem Serwisu swoje: imię, nazwisko, numer telefonu kontaktowego oraz wskazuje preferowaną datę i godzinę kontaktu.

§6

Aplikacja „Kontakt”

Aplikacja „Kontakt” umożliwia Użytkownikowi przekazanie do Avivy zapytania za pośrednictwem Serwisu.

§7

Aplikacja „Live Chat”

Aplikacja „Live Chat” umożliwia Użytkownikowi bezpośredni kontakt z konsultantem infolinii Avivy.

§8

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach świadczenia Usług jest Aviva TUO , która powierzyła ich przetwarzanie Aviva.
2. Aviva oraz Aviva TUO zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika. Aviva oraz Aviva TUO będzie przetwarzała dane osobowe Użytkownika zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
3. Przekazanie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny. Użytkownik ma w każdej chwili prawo do uzyskania informacji o treści i zakresie przetwarzania swoich danych oraz prawo ich poprawiania poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta.
4. Użytkownik ma prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych w celach marketingowych oraz usunięcia danych z wyłączeniem przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu.

§9

Ochrona praw własności intelektualnej

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

§10

Postępowanie reklamacyjne

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Avivy.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w Avivie lub w jednostce Avivy obsługującej jej klientów albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U z 2012 roku poz. 1529),
 - 2) ustnie - telefonicznie dzwoniąc pod numer +48 22 557 44 44 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Avivie lub jednostce Avivy obsługującej jej klientów,
 - 3) w formie elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@aviva.pl.
3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją zgłosiła – w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 roku Nr 199, poz. 1175)). Odpowiedź tą możemy dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
4. Rozpatrzymy złożoną reklamację i udzielimy odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, wyjaśnimy, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, przyczynę opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji Avivy dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-5.
7. Zgłaszającemu reklamację, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń wynikających z reklamacji, w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.
8. Aviva TUO SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Konsumentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w ust. 7-9 regulują właściwe przepisy.

§11

Zmiana regulaminu

1. Regulamin może ulec zmianie w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu oferowanych Usług, a także z innych ważnych przyczyn.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dacie umieszczenia ich w trybie wskazanym w ust. 2 chyba, że w treści informacji o zmianach podano inną datę ich wejścia w życie.
4. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu nie będzie miał możliwości korzystania z Usług.

§12

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 Aviva TUO.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 24 lipca 2017 roku.