

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. Domaniewskiej 44, ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną udostępnianych w ramach Serwisu www.aviva.pl/direct.

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 przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. nr 123 poz. 1151 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz.1152 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. nr 124, poz.1154 z późn. zm.), ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.) oraz innych stosownych aktów prawnych.

4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl/direct w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Dodatkowe informacje wraz z pełnomocnictwem udzielonym przez Aviva zawarte są w nocie prawnej udostępnionej na stronie www.aviva.pl/direct.

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 sp. z o.o lub Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA. 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 www.aviva.pl/direct,

2) **Aviva** - Aviva Spółka z o.o., z siedziba w Warszawie przy ulicy Domaniewskiej 44, 02-672 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XIII 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 Domaniewskiej 44, 02-672 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000009857, kapitał zakładowy 51.500.000 złotych, kapitał opłacony 51.500.000, NIP 526-020- 99-98,

4) **Serwis** – system stron www udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem www.aviva.pl/direct, 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) **Kwotacja** – wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie danych i informacji podanych przez Użytkownika, przy czym w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych w szczególności na podstawie danych o pojeździe, właścicielu i osobach korzystających z pojazdu oraz historii ubezpieczenia (w tym szkodowości).
- 8) **OWU** – Ogólne Warunki Dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva.
- 9) **Umowa ubezpieczenia** - umowa zawierana za pośrednictwem Aviva pomiędzy Ubezpieczającym a Aviva w zakresie:
- obowiązkowego ubezpieczenia posiadaczy pojazdów mechanicznych (na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz.1152 z późn. zm.)
- ubezpieczenia autocasco, assistance, szyb, następstw nieszczęśliwych wypadków, ochrony prawnej (na podstawie OWU).
- 10) **Ubezpieczający** – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia, wymieniona w polisie i opłacająca składkę,
- 11) **Centrum Obsługi Klienta** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Aviva, dostępne pod numerem telefonu 801 28 28 28 lub (+48) 22 563 28 28,
- 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, ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. nr 124, poz.1154 z późn. zm.), ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz.1152 z późn. zm), oraz w OWU - świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) pośredniczenia w ustaleniu Kwotacji i pośredniczenia w zawieraniu umowy ubezpieczenia w zakresie:
- obowiązkowego ubezpieczenia posiadaczy pojazdów mechanicznych,
- autocasco,
- assistance,
- szyb,
- ochrony prawnej.
poprzez umożliwienie korzystania z aplikacji „Kalkulator ubezpieczenia”.
- 2) korzystania z aplikacji „Zadzwonimy do Ciebie”,
3) korzystania z aplikacji „Powiadom znajomego”,
4) 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 wymogi: przeglądarka (Firefox w wersji co najmniej 2.0, Internet Explorer w wersji co najmniej 6.0), monitor o rozdzielczości 1024x768, włączona obsługa Cookies i Java Script.
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust 1, Aviva nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług, a w szczególności na poprawność Kwotacji.
3. Ze względów bezpieczeństwa Aviva zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.
4. Dane przesyłane przy użyciu aplikacji Kalkulator ubezpieczenia są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).

§ 5

Aplikacja „Kalkulator ubezpieczenia”

1. W ramach aplikacji „Kalkulator ubezpieczenia” Aviva oferuje Użytkownikowi:
 - 1) dostęp, z możliwością pobrania, do OWU,
 - 2) dostęp, z możliwością pobrania, do aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz.1152 z późn. zm.),
 - 3) dostęp, z możliwością pobrania, do Ogólnych warunków ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym Zielona Karta,
 - 4) dostęp, z możliwością pobrania, listy autozabezpieczeń przeciwkradzieżowych uznawanych przez Aviva przy zawieraniu umowy ubezpieczenia komunikacyjnego ,
 - 5) wykonanie Kwotacji składki lub zawarcie Umowy ubezpieczenia przy czym:
 - a) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z aplikacji w każdej chwili,
 - b) Użytkownik może wykonać tylko jedną Kwotację w czasie jednej sesji,
 - c) Użytkownik może zapisać przeprowadzoną Kwotację i przesłać ją na wskazany przez siebie adres e-mail,

- d) po zapisaniu Kwotacji nie jest możliwa zmiana lub korekta danych drogą elektroniczną i konieczny jest kontakt z Centrum Obsługi Klienta bądź należy wykonać nową Kwotację,
- e) zapisane informacje i dane, w przypadku podjęcia decyzji o złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, stają się automatycznie częścią wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia generowanego automatycznie po wybraniu opcji „Kupno polisy”,
- f) do zawarcia umowy ubezpieczenia dochodzi w dniu zaakceptowania przez Aviva wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
- g) Aviva może uzależnić zawarcie umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających informacje i dane przekazane przez Użytkownika za pomocą Serwisu lub od przeprowadzenia inspekcji pojazdu,
- h) Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialny za skutki wynikłe z nieprawidłowego lub niewłaściwego wypełnienia Kalkulatora ubezpieczenia, a w szczególności za skutki wynikłe z podania nieprawdziwych, niekompletnych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych.

§6

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.

§7

Aplikacja „Kontakt”

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

§8

Aplikacja „Powiadom znajomego”

Aplikacja „Powiadom znajomego” umożliwia przesłanie przez Użytkownika, na adresy emailowe znajomych, zaproszenia do odwiedzenia strony Aviva.

§9

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach świadczenia Usług jest Aviva T U O , 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. Zawarcie umowy ubezpieczenia, po wybraniu opcji „Kupno polisy”, wymaga podania danych osobowych. Kwotacja składki może być przeprowadzona anonimowo.

5. 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.

§10

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, wyłącznie do własnego użytku.

3. Aviva zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

§11

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik ma prawo skierować reklamacje, w sprawie dotyczącej Usługi:

1) telefonicznie, za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta pod numerem 801 28 28 28 lub 22 563 28 28,

2) w formie elektronicznej, za przy użyciu aplikacji „Kontakt” lub na adres poczty elektronicznej directaviva.bok@aviva.pl,

3) faksem na numer (+48) 22 563 28 29.

2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko) oraz opis problemu będący podstawą do złożenia reklamacji.

3. Po otrzymaniu reklamacji, Aviva niezwłocznie podejmie działania mające na celu wyjaśnienie sprawy i w terminie 14 dni udzieli odpowiedzi na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

§13

Postanowienia końcowe

1. Aviva zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika po wprowadzeniu zmian jest równoznaczne z ich akceptacją.

2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 4 maja 2011 roku.