

## **Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§1**

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA DIRECT.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
4. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili podjęcia czynności, wskazanych powyżej.
5. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego regulaminu jest prawo polskie.

### **Przedmiot regulacji**

#### **§2**

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA DIRECT, za pośrednictwem strony WWW dostępnej w Internecie pod adresem [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl), warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do AXA DIRECT treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści AXA DIRECT ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do Usług oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.

## Definicje pojęć użytych w Regulaminie

### §3

1. **AXA DIRECT** – AVANSSUR S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, jest wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000249486; REGON 140408155; NIP 107-000-33-23. Kapitał zakładowy AVANSSUR S.A. wynosi 45 142 859,31 EUR.
2. **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 ze stroną [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).
3. **Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży lub Działu Obsługi Klienta AXA DIRECT dostępny pod numerem telefonu 1 95 22.
4. **Hasło** – ciąg znaków umożliwiający jednoznaczną identyfikację i weryfikację tożsamości Użytkownika.
5. **Identyfikator Użytkownika (Login)** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika.
6. **Ubezpieczony** – Użytkownik, na rzecz którego zawarto umowę ubezpieczenia w AXA DIRECT
7. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).
8. **Link aktywacyjny** – adres strony internetowej Serwisu wygenerowany i wysłany przez AXA DIRECT na wskazany przez Klienta adres e-mail, który umożliwia aktywację konta Użytkownika.
9. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych, które mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez AXA DIRECT w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych; udostępnione do czytania i pobierania na stronie internetowej [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).
10. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu AXA DIRECT.
11. **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez AXA DIRECT, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez AXA DIRECT i/lub jej partnerów, dostępna na stronie internetowej [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).
12. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika w aplikacji „Oblicz składkę” zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.
13. **Ubezpieczający** - Użytkownik, który zawarł umowę ubezpieczenia z AXA DIRECT.

**DIRECT****więcej / niż standard**

14. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną.
15. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy AXA DIRECT a Ubezpieczającym.
16. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez AXA DIRECT drogą elektroniczną.
17. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
18. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204).
19. **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późniejszymi zmianami).
20. **Użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisu.
21. **Zalogowanie** – proces identyfikacji określonego Użytkownika w Usłudze pod warunkiem podania prawidłowego Loginu i odpowiadającego mu Hasła.

#### **Zakres usług**

#### **§4**

1. Dostęp do informacji na temat działalności AXA DIRECT oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez AXA DIRECT ubezpieczeń komunikacyjnych.
2. Dostęp, z możliwością pobrania, do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Komunikacyjnych AXA DIRECT.
3. Dostęp do instrukcji „Zgłoszenie szkody” oraz dostęp z możliwością pobrania, do druku „Wspólne zgłoszenie szkody”.
4. Korzystanie z aplikacji „kontakt” w dwóch opcjach:
  - 1) „Zamów kontakt telefoniczny”, opcja aplikacji, która umożliwia Użytkownikowi przekazanie do AXA DIRECT zamówienia na rozmowę z Doradcą, przy czym takie zamówienie, jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny kontakt Doradcy z Użytkownikiem;
  - 2) „Wyślij e-mail”, opcja aplikacji, która umożliwia Użytkownikowi wysłanie do AXA DIRECT e-maila, przy czym takie wysłanie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na e-mailowy kontakt

Doradcy z Użytkownikiem.

5. Korzystanie z aplikacji „Oblicz składkę”, która umożliwia Użytkownikowi przeprowadzenie kalkulacji składki ubezpieczeniowej (etap „Dane do wyliczenia składki”), wybór pakietu ubezpieczeniowego (etap „Składka i wybór pakietu”) oraz następnie złożenie drogą elektroniczną wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (etap „Dane do polisy”) i dokonanie płatności oraz zakończenie procesu (etap „Podsumowanie, płatność”), przy czym:
- 1) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z aplikacji „Oblicz składkę” w każdej chwili;
  - 2) Użytkownik wyłącznie odpowiada za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularza do kalkulacji składki znajdującego się w aplikacji, polegające w szczególności na podaniu niekompletnych, nieprawdziwych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych;
  - 3) Dane wprowadzone na etapie „Dane do wyliczenia składki” w przypadku przejścia Użytkownika do etapu „Dane do polisy”, stają się automatycznie częścią wniosku o ubezpieczenie;
  - 4) Po zakończeniu etapu „Dane do wyliczenia składki” i uzyskaniu wyniku kalkulacji składki można:
    - a) Zapisać Twoje wyliczenie składki, które na życzenie Użytkownika zostanie wysłane do niego zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail - powołanie się numer kalkulacji w rozmowie telefonicznej z Doradcą umożliwia złożenie wniosku o ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Użytkownika w wyżej wskazanym formularzu, w terminie 30 dni od dokonania Twojego wyliczenia składki,
- lub
- b) Przejść do etapu „Dane do polisy” umożliwiającego złożenie drogą elektroniczną wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a następnie zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 5) Po zakończeniu etapu „Dane do polisy” możliwe jest przejście do etapu „Podsumowanie, płatność”, w którym następuje podsumowanie oraz można dokonać płatności;
  - 6) Przed złożeniem wniosku o ubezpieczenie Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z OWU udostępnionymi mu, w sposób wskazany w pkt 7) poniżej;
  - 7) Złożenie przez Użytkownika wniosku o ubezpieczenie oznacza potwierdzenie udostępnienia Użytkownikowi OWU w sposób umożliwiający pozyskanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności;
  - 8) Na podstawie wniosku o ubezpieczenie na życzenie Użytkownika może zostać sporządzona propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia, na zasadach określonych w § 3 OWU. Opcja dostępna wyłącznie

w przypadku płatności przelewem bankowym;

- 9) Złożenie wniosku o ubezpieczenie nie oznacza automatycznego zawarcia umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z dniem zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, na zasadach określonych w OWU;
- 10) Umowa ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC) zawierana jest na warunkach określonych w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych;
- 11) Umowa ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych jest zawierana na warunkach określonych w OWU;
- 12) AXA DIRECT może uzależnić zawarcie umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających dane z wniosku lub od przeprowadzenia inspekcji pojazdu obejmowanego ubezpieczeniem;
- 13) Propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia, kopie dokumentów ubezpieczeniowych zawierające dane osobowe oraz dane pojazdu, podane we wniosku oraz wszelkie inne informacje wysyłane drogą elektroniczną będą przesłane do Użytkownika zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

6. Z aplikacji „Twoje konto” mogą korzystać: Ubezpieczający i Ubezpieczony w AXA DIRECT w zakresie poniższych funkcjonalności:

- 1) Ubezpieczający ma możliwość:
  - a) Uzyskania informacji o posiadanych umowach ubezpieczenia lub propozycjach zawarcia umowy ubezpieczenia.
  - b) Zmiany wybranych danych teleadresowych ubezpieczającego oraz danych ubezpieczonego pojazdu, takich jak:
    - i. Adres korespondencyjny
    - ii. Adres e-mail
    - iii. Numery telefonów
    - iv. Numer rejestracyjny
    - v. Numer VIN pojazdu
  - c) Uzyskania informacji o płatnościach. Ekran „Płatności” pozwala na weryfikację informacji na temat płatności dotyczących umowy ubezpieczenia. Dla każdej z płatności, podana jest data wymagalności

płatności, jej wysokość, status oraz ewentualnie wysokość brakującej należności.

- d) Zamówienia wybranych dokumentów, w szczególności;
    - i. Zawiadomienia o Cesji
    - ii. Druku opłaty dla najbliższej płatności
    - iii. Polecenia zapłaty
    - iv. Wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC
  - e) Zmiany hasła za pomocą ekranu „Zmień hasło do konta”;
  - f) Uzyskania informacji o programach promocyjnych AXA DIRECT.
- 2) Ubezpieczony ma możliwość:
- a) Uzyskania informacji o umowach ubezpieczenia ubezpieczonego.
  - g) Zmiany wybranych danych teled adresowych ubezpieczonego, takich jak:
    - i. Adres korespondencyjny
    - ii. Adres e-mail
    - iii. Numery telefonów
  - b) Uzyskania informacji o płatnościach. Ekran „Płatności” pozwala na weryfikację informacji na temat płatności dotyczących polisy. Dla każdej z płatności, podana jest data wymagalności płatności, jej wysokość, status oraz ewentualnie wysokość brakującej należności.
  - c) Zamówienia wybranych dokumentów, w szczególności;
    - i. Zaświadczenia o przebiegu ubezpieczenia komunikacyjnego
    - ii. Zawiadomienia o Cesji
    - iii. Wzoru umowy sprzedaży pojazdu
    - iv. Zawiadomienia o sprzedaży pojazdu
    - v. Druk opłaty dla najbliższej płatności
  - d) Zmiany hasła za pomocą ekranu „Zmień hasło do konta”.

e) Uzyskania informacji o programach promocyjnych AXA DIRECT.

7. Warunki aktywacji / dezaktywacji i korzystania z aplikacji „Twoje Konto”:

- 1) Fakt bycia Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym w AXA DIRECT;
- 2) Posiadanie e-maila;
- 3) Posiadanie nr PESEL (numer PESEL jest identyfikatorem użytkownika);
- 4) Wprowadzenie Hasła po kliknięciu na Link aktywacyjny; Przy czym hasło musi składać się z od ośmiu do szesnastu znaków należących do przynajmniej dwóch z następujących klas znaków: małe litery, wielkie litery, cyfry, znaki specjalne. Jednocześnie po wprowadzeniu siódmego kolejnego błędnego Hasła następuje zablokowanie konta Użytkownika. Konto może zostać odblokowane jedynie poprzez kontakt z Doradcą;
- 5) Konto będzie aktywne maksymalnie przez trzy miesiące po dacie zakończenia umowy ubezpieczenia;
- 6) Konto w aplikacji może zostać dezaktywowane w każdym czasie, na żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego zgłoszone podczas kontaktu telefonicznego z Doradcą. Konto może zostać dezaktywowane przez AXA DIRECT w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności § 2 pkt. 3.

**Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla aplikacji objętych Regulaminem**

**§5**

1. W celu prawidłowego korzystania z aplikacji wymagane są:
  - 1) Przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer 5.5 lub nowsza, Firefox 1.6 lub nowsza.
  - 2) Włączona obsługa JavaScript i Cookies.
  - 3) Minimalna rozdzielczość dla aplikacji:
    - a) „Oblicz składkę” – 800x600;
    - b) „Kontakt” – 1024x768;
    - c) "Twoje Konto" – 1024x768.
2. Świadczenie Usług w aplikacjach „Oblicz składkę” i „Twoje Konto” odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.

3. Wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.
4. Ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych aplikacji „Oblicz składkę”. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.
5. Ze względów bezpieczeństwa AXA DIRECT może przerwać połączenie z Użytkownikiem po upływie 20 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

#### **§6**

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez AXA DIRECT z Użytkownikiem Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu Usługi przy użyciu strony internetowej [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczeniu tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku zakończenia przez Użytkownika AXA DIRECT korzystania z Usług udostępnionych z użyciem Serwisu, Umowa rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia stron Serwisu.

### **Dane osobowe oraz zasady bezpieczeństwa**

#### **§7**

1. AXA DIRECT przetwarza dane osobowe zgodnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą o ochronie danych osobowych i Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Usług udostępnianych przez Serwis, a AXA DIRECT jest administratorem danych. Podanie danych jest dobrowolne. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia przez Użytkownika osobom niepowołanym Loginu lub Hasła do Usług.
4. Wszystkie czynności wykonane po Zalogowaniu w Serwisie uważa się za dokonane przez Użytkownika Usługi.

5. AXA DIRECT oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet korzystanie z Usług może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

### **Prawa własności intelektualnej**

#### **§8**

1. AXA DIRECT informuje, że Serwis zawiera dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w Serwisie treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.

### **Reklamacje**

#### **§9**

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usług..
2. Reklamacje należy składać za pośrednictwem Doradcy pod numerem telefonu 1 95 22 lub drogą mailową za pośrednictwem aplikacji „Kontakt” lub pisemnie.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - a) Oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania);
  - b) Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. AXA DIRECT dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji AXA DIRECT poinformuje Użytkownika składającego reklamację, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
5. Nie podlegają rozpatrzeniu zgłoszenia, które nie zawierają danych wymienionych w ust. 3 powyżej.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§10**

1. AXA DIRECT 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.



**DIRECT**

**więcej / niż standard**

2. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od AXA DIRECT. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od AXA DIRECT, AXA DIRECT ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, AXA DIRECT 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. AXA DIRECT zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie 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 25 listopada 2009 r. i wchodzi w życie od dnia 26 listopada 2009 r. zastępując Regulamin świadczenia usług droga elektroniczną z dnia 15.05.2008 r.



**Ryszard Bociong**  
DYREKTOR ODDZIAŁU