

## **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 uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie 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 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), wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi, 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

- AXA DIRECT** – AVANSSUR S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000249486; REGON 140408155; NIP 107-000-33-23, będący oddziałem zagranicznego przedsiębiorcy spółki AVANSSUR Societe Anonyme z siedzibą we Francji, Nanterre (kod 92 000), 163-167 Avenue Georges Clemenceau, kapitał zakładowy AVANSSUR SA w wysokości 67.155.752,86 EUR, opłacony w całości.
- Cookies (tzw. „ciasteczka”)** – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
- Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży lub Działu Obsługi Klienta AXA DIRECT dostępny pod numerem telefonu 22 599 95 22.
- Hasło** – ciąg znaków, który jest wykorzystywany do zweryfikowania deklarowanej tożsamości osoby.
- Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika.
- Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).
- Link dostępu** – adres strony internetowej Serwisu wygenerowany i wysłany przez AXA DIRECT na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, który umożliwia Użytkownikowi dostęp i korzystanie z aplikacji „Twoje Konto”. Czas ważności Linku dostępu jest ograniczony i wskazany w wiadomości e-mail wysłanej przez AXA DIRECT do Użytkownika.
- 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).
- Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu AXA DIRECT.

10. **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 lub jej partnerów, w celu świadczenia usług drogą elektroniczną opisanych w §4 Regulaminu, dostępna pod adresem internetowym [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).
11. **Szkodliwe oprogramowanie** – oprogramowanie, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego lub oprogramowanie działające na szkodę Użytkownika lub Serwisu (np. wirusy, robaki, konie trojańskie, spyware, keyloggery, rootkity).
12. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika w aplikacji „Kalkulator OC AC” zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.
13. **Ubezpieczający** - Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z AXA DIRECT.
14. **Ubezpieczony** – Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia w AXA DIRECT.
15. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy AXA DIRECT a Ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych.
16. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez AXA DIRECT drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.
17. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity 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 z późniejszymi zmianami).
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.

## Rodzaje i Zakres Usług

### §4

#### **AXA DIRECT świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:**

1. Dostęp do informacji na temat działalności AXA DIRECT oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez AXA DIRECT ubezpieczeń komunikacyjnych.
2. Dostęp, z możliwością pozyskania (pobrania) przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności, do OWU AXA DIRECT.
3. Dostęp do instrukcji „Zgłoszenie szkody” oraz dostęp z możliwością pobrania do druków: „Zgłoszenie szkody komunikacyjnej”, „Wspólne Oświadczenie o Zdarzeniu Drogowym”.
4. Korzystanie z aplikacji kontaktowych:
  - 1) „Kontakt” w opcji „Zamów kontakt telefoniczny”, 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) „Kontakt” w opcji „Wyślij e-mail”, 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.
  - 3) „Zamów natychmiastowe oddzwonienie”, która umożliwia Użytkownikowi przekazanie do AXA DIRECT zamówienia na natychmiastową rozmowę z Doradcą, przy czym takie zamówienie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny kontakt Doradcy z Użytkownikiem.
5. Korzystanie z aplikacji „Kalkulator OC AC”, która umożliwia Użytkownikowi przeprowadzenie kalkulacji składki ubezpieczeniowej (etap „Samochód i kierowcy”), wybór pakietu ubezpieczeniowego (etap „Wybór pakietu” oraz etap „Wybór opcji dodatkowych”), a następnie złożenie drogą elektroniczną wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (etap „Dane do polisy”) i dokonanie płatności oraz zakończenie procesu (etap „Zakup”), przy czym:
  - 1) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z aplikacji „Kalkulator OC AC” w każdej chwili;
  - 2) Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialnym 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 „Samochód i kierowcy” w przypadku przejścia Użytkownika do etapu „Dane do polisy”, stają się automatycznie częścią wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;

- 4) Po zakończeniu etapu „Samochód i kierowcy” i uzyskaniu wyliczenia składki można:
  - a) Zapisać Twoje wyliczenie składki, poprzez wysłanie go zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail. Twoje wyliczenie składki nie jest ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, a kwota wyliczonej składki może ulec zmianie zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą;  
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 „Zakup”, w którym następuje podsumowanie oraz można dokonać płatności;
- 6) Przed złożeniem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z OWU udostępnionymi mu, w sposób wskazany w pkt 7 poniżej;
- 7) Złożenie przez Użytkownika wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oznacza potwierdzenie udostępnienia Użytkownikowi OWU przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w sposób umożliwiający pozyskanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności;
- 8) Na podstawie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, na życzenie Użytkownika może zostać sporządzona propozycja zawarcia Umowy ubezpieczenia, na zasadach określonych w § 8.1 OWU. Opcja dostępna wyłącznie w przypadku płatności przelewem bankowym;
- 9) Złożenie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia nie oznacza automatycznego zawarcia Umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z dniem zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty, na zasadach określonych w OWU, w przypadku ubezpieczeń dobrowolnych, zaś Umowa ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC) zawierana jest na warunkach określonych w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych;
- 10) AXA DIRECT może uzależnić zawarcie Umowy ubezpieczenia od dostarczenia dokumentów potwierdzających dane z wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub od przeprowadzenia inspekcji pojazdu obejmowanego ubezpieczeniem;
- 11) Propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia, kopie dokumentów ubezpieczeniowych zawierające dane osobowe oraz dane pojazdu podane we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz wszelkie inne informacje wysłane drogą elektroniczną będą przesłane do Użytkownika zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

6. Korzystanie z aplikacji „Twoje Konto”, z której mogą korzystać: Ubezpieczający lub 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 lub poprawienia błędnie podanych 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) Uzyskania informacji o programach promocyjnych AXA DIRECT.
- f) Wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia OC, na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 124, poz. 1152 z późn. zm.)

2) Ubezpieczony ma możliwość:

- a) Uzyskania informacji o Umowach ubezpieczenia Ubezpieczonego;
- b) Zmiany wybranych danych teleadresowych Ubezpieczonego, takich jak:
  - i. Adres korespondencyjny
  - ii. Adres e-mail
  - iii. Numery telefonów

- 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. 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
  - e) Uzyskania informacji o programach promocyjnych AXA DIRECT.
- 3) Warunkami korzystania z aplikacji „Twoje Konto” są:
- a) Zawarcie Umowy ubezpieczenia, w której Użytkownik jest Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym i opłacenie składki albo pierwszej raty składki („Aktywna Umowa ubezpieczenia”). Za Aktywną Umowę ubezpieczenia uważa się również Umowę ubezpieczenia z datą początku ochrony ubezpieczeniowej w przyszłości, pod warunkiem opłacenia składki albo pierwszej raty składki;
  - b) Posiadanie i podanie AXA DIRECT przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail);
  - c) Posiadanie numeru PESEL - numer PESEL jest Identyfikatorem Użytkownika;
  - d) Podanie na stronie internetowej Serwisu prawidłowego Identyfikatora Użytkownika oraz numeru rejestracyjnego pojazdu, którego dotyczy Umowa ubezpieczenia wymieniona w lit a);
  - e) Niezablokowane konto w aplikacji „Twoje Konto”;
  - f) Kliknięcie na aktywny Link dostępu.
- 4) Po trzykrotnym wprowadzeniu nieprawidłowych danych, o których mowa w pkt 3 lit. d powyżej konto w aplikacji Twoje Konto jest czasowo blokowane. W takim przypadku Użytkownikowi zostanie wyświetlony w Serwisie komunikat o dalszym sposobie postępowania w celu odblokowania konta.
- 5) Konto będzie aktywne przez sześć miesięcy po dacie zakończenia Umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem zapisu pkt 6.
- 6) Konto w aplikacji Twoje Konto 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 Serwisu objętego Regulaminem**

### **§5**

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane są:
  - 1) Przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer 8.0 lub nowsza, Firefox 8.0 lub nowsza;
  - 2) Włączona obsługa JavaScript i Cookies;
  - 3) Minimalna rozdzielczość dla aplikacji:
    - a) „Kalkulator OC AC” – 1024x768;
    - b) „Kontakt” – 1024x768;
    - c) „Zamów natychmiastowe oddzwonienie” – 1024x768
    - d) "Twoje Konto" – 1024x768.
2. Świadczenie Usług w aplikacjach „Kalkulator OC AC” 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 AXA DIRECT zastrzega sobie prawo do przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 20 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności w Serwisie.

## **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 korzystania z Usług udostępnionych z użyciem Serwisu, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia stron Serwisu, z zastrzeżeniem, że jeżeli Użytkownik zawarł Umowę ubezpieczenia, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiąże się z dniem dezaktywacji konta w aplikacji „Twoje Konto”.



### **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 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.
4. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu Hasła do konta e-mail wskazanego przez Użytkownika, na które jest wysyłany Link dostępu. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia Hasła przez Użytkownika osobom niepowołanym.
5. Wszystkie czynności wykonane po skorzystaniu z Linku dostępu uważa się za dokonane przez Użytkownika Usługi.
6. Wszystkie dane, o podanie których AXA DIRECT prosi w trakcie korzystania z Usługi są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w Serwisie wskazano odmiennie.
7. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem.
8. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

### **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. Wszelkie wykorzystanie prezentowanych w serwisie treści w zakresie wykraczający poza własny osobisty użytek wymaga pisemnej zgody AXA DIRECT.
3. Opublikowane w Serwisie treści nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. AXA DIRECT zastrzeżę sobie prawo zmiany zawartości treści Serwisu w każdym czasie.

### **Reklamacje**

#### **§9**

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usług.
2. Reklamacje należy składać za pośrednictwem Doradcy pod numerem telefonu 22 599 95 22, drogą mailową za pośrednictwem aplikacji „Kontakt” lub pisemnie.
3. Prawdłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - 1) Oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania);
  - 2) 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 pkt 1 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.
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, Szkodliwym oprogramowaniem, 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 ich akceptacją.
5. Niniejszy Regulamin został przyjęty 10.01.2014 r. i wchodzi w życie od dnia 14.01.2014 r. zastępując Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną z dnia 06.12.2012 r.



**Ryszard Bociong**  
DYREKTOR ODDZIAŁU