

## **Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną poprzez [axadirect.pl](http://axadirect.pl) i [assistancewpodrozy.pl](http://assistancewpodrozy.pl)**

### **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 Ubezpieczenia.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) oraz [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.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 Ubezpieczenia, za pośrednictwem stron WWW dostępnych w Internecie pod adresem [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) oraz [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.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 Ubezpieczenia treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści

AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa  
[www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl), tel. +48 22 599 90 00  
NIP 107-000-61-55, REGON 140806789

Wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000271543. AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. należy do Grupy AXA. Kapitał zakładowy AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. wynosi 15 941 177 PLN, opłacony w całości.

zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści AXA Ubezpieczenia 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 Ubezpieczenia** – AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867), ul. Chłodna 51, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS0000271543, NIP 1070006155, Regon 140806789. Kapitał Zakładowy w wysokości 15 941 177 zł, opłacony w całości.
2. **Cookies (tzw. „ciasteczka”)** – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisów i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisów. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
3. **Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży, Działu Obsługi Klienta lub Działu Rejestracji Szkód AXA UBEZPIECZENIA dostępny pod numerem telefonu 22 599 95 22.
4. **Dostawca usług płatniczych** – PayU Spółka Akcyjna lub eCard Spółka Akcyjna, prowadząca działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r. Nr 199, poz. 1175 z późniejszymi zmianami).
5. **Hasło** – ciąg znaków, który jest wykorzystywany do zweryfikowania deklarowanej tożsamości osoby.
6. **Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika.
7. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami).
8. **Link dostępu** – adres strony internetowej Serwisu [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) wygenerowany i wysłany przez AXA Ubezpieczenia 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 Ubezpieczenia do Użytkownika.
9. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych (OWUK), które mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych przez AXA Ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych oraz ogólne

warunki ubezpieczenia assistance (OWUA), które mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia „Assistance w Podróży”; udostępnione do czytania i pobierania na stronach internetowych [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) oraz [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.pl) .

10. **Assistance w Podróży** – Ubezpieczenie, którego przedmiotem jest zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów świadczeń assistance wynikających z poszczególnych wariantów Umowy ubezpieczenia na rzecz Ubezpieczonych, w przypadku wystąpienia w okresie ubezpieczenia określonych w OWUA zdarzeń assistance i następstw zdarzeń assistance, objętych ochroną ubezpieczeniową w związku z korzystaniem z pojazdu.
11. **Poszkodowany** – osoba będąca właścicielem lub współwłaścicielem pojazdu uszkodzonego w zgłoszonej w AXA Ubezpieczenia szkodzie spowodowanej przez posiadacza pojazdu ubezpieczonego w AXA Ubezpieczenia (w przypadku szkody z ubezpieczenia OC) albo właściciel lub współwłaściciel pojazdu ubezpieczonego w AXA Ubezpieczenia (w przypadku szkody z ubezpieczenia AUTOCASCO).
12. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisów [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) oraz [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.pl) .
13. **Serwisy** – zorganizowane platformy informatyczno-informacyjne, podłączone do sieci Internet, stworzone przez AXA Ubezpieczenia, umożliwiające Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez AXA Ubezpieczenia lub jej partnerów, w celu świadczenia usług drogą elektroniczną opisanych w §4 Regulaminu, dostępne pod adresem internetowym [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) oraz pod adresem [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.pl).
14. **Szkodliwe oprogramowanie** – oprogramowanie, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego lub oprogramowanie działające na szkodę Użytkownika lub Serwisów (np. wirusy, robaki, konie trojańskie, spyware, keyloggery, rootkity).
15. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika w aplikacji „Kalkulator OC AC” zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.
16. **Ubezpieczający** - Osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z AXA Ubezpieczenia.
17. **Ubezpieczony** – Osoba, na rzecz której zawarto Umowę ubezpieczenia w AXA Ubezpieczenia.
18. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy AXA Ubezpieczenia a Ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych.
19. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.

20. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 z późniejszymi zmianami).
21. **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).
22. **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).
23. **Użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisów.

## Rodzaje i Zakres Usług

### §4

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

1. Dostęp do informacji na temat działalności AXA Ubezpieczenia oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez AXA Ubezpieczenia ubezpieczeń komunikacyjnych.
2. Dostęp, z możliwością pozyskania (pobrania) przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności, do OWU AXA Ubezpieczenia.
3. Dostęp do instrukcji „Zgłoszenie szkody” oraz dostęp z możliwością pobrania do druków: „Zgłoszenie szkody komunikacyjnej”, „Wspólne Oświadczenie o Zdarzeniu Drogowym” w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).
4. Korzystanie z aplikacji kontaktowych w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl):
  - 1) „Zamów kontakt”, która umożliwia Użytkownikowi przekazanie do AXA Ubezpieczenia zamówienia kontaktu z Doradcą, przy czym takie zamówienie, jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny lub e-mailowy kontakt Doradcy z Użytkownikiem;
  - 2) „Zamów natychmiastowe oddzwonienie”, która umożliwia Użytkownikowi przekazanie do AXA Ubezpieczenia zamówienia na natychmiastową rozmowę z Doradcą, przy czym takie zamówienie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny kontakt Doradcy z Użytkownikiem.
  - 3) „Czat z Doradcą”, która umożliwia Użytkownikowi dialog tekstowy w czasie rzeczywistym z Doradcą, polegający na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl).

5. Korzystanie z aplikacji „Wirtualny Doradca” w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl), która umożliwia Użytkownikowi zadawanie w języku naturalnym (potocznym) pytań dotyczących oferty i działalności AXA Ubezpieczenia oraz generuje w sposób automatyczny odpowiedzi na zadane pytania, na podstawie zdefiniowanego zbioru gotowych odpowiedzi (tzw. Bazy Wiedzy).
6. Korzystanie z aplikacji „Kalkulator OC AC” w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl), 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 OWUK. Opcja dostępna wyłącznie w przypadku płatności przelewem bankowym lub kartą płatniczą;
  - 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 OWUK, 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 Ubezpieczenia 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 wysyłane drogą elektroniczną będą przesłane do Użytkownika zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
7. Korzystanie z aplikacji „Kalkulator Assistance w Podróży” w Serwisie [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.pl), która umożliwi Użytkownikowi przeprowadzenie kalkulacji składki ubezpieczenia Assistance w Podróży (etap „Zakres ubezpieczenia”), wybór wariantu ubezpieczenia (etap „Wybór ubezpieczenia”), a następnie złożenie drogą elektroniczną wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (etap „Dane do polisy”) i dokonanie płatności oraz zakończenie procesu (etap „Płatność”), przy czym:
- 1) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z aplikacji „Kalkulator Assistance w Podróży” 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 etapach „Zakres ubezpieczenia” i „Wybór ubezpieczenia” w przypadku przejścia Użytkownika do etapu „Dane do polisy”, stają się automatycznie częścią wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
  - 4) Po zakończeniu etapu „Dane do polisy” możliwe jest przejście do etapu „Płatność”, w którym następuje podsumowanie oraz można dokonać płatności;

- 5) Przed złożeniem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z OWUA oraz Informacją Prawną, udostępnionymi mu, w sposób wskazany w pkt 6. poniżej;
  - 6) Złożenie przez Użytkownika wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oznacza potwierdzenie udostępnienia Użytkownikowi OWUA oraz Informacji Prawnej przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w sposób umożliwiający pozyskanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności;
  - 7) Złożenie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia nie oznacza automatycznego zawarcia Umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z dniem zapłaty składki ubezpieczeniowej, na zasadach określonych w OWUA;
  - 8) AXA Ubezpieczenia może uzależnić zawarcie Umowy ubezpieczenia od dostarczenia dokumentów potwierdzających dane z wniosku o zawarcie Umowy;
  - 9) Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, kopie dokumentów ubezpieczeniowych zawierające dane osobowe oraz dane pojazdu podane we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz wszelkie inne informacje wysyłane drogą elektroniczną będą przesłane do Użytkownika zwykłą, niezabezpieczoną pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, a także za pomocą wiadomości SMS na numer telefonu wskazany przez użytkownika na etapie „Dane do polisy”.
8. Korzystanie z aplikacji „Twoje Konto” przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Poszkodowanego w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) 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 Ubezpieczenia.
  - f) Wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia OC, na podstawie art. 28 ust. 1 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.
- 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 Ubezpieczenia.
- 3) Poszkodowany ma możliwość dostępu do modułu:
- a) prezentującego informacje o procesie likwidacji swojej szkody w zakresie obejmującym:
    - i. Informację o bieżącym stanie procesu likwidacji szkody,
    - ii. Informację o dokumentach wymaganych w procesie likwidacji szkody ,
    - iii. Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania związane z procesem likwidacji szkody;



- b) umożliwiającego przesłanie w formie elektronicznej bezpośrednio do AXA Ubezpieczenia dokumentów wymaganych w procesie likwidacji szkody poprzez:
    - i. wskazanie i załadowanie pliku zawierającego dokument lub,
    - ii. wykonanie a następnie przesłanie zdjęcia dokumentu za pomocą urządzenia mobilnego wyposażonego w aparat fotograficzny, o ile urządzenie to zapewnia taką funkcjonalność;
  - c) umożliwiającego podgląd wybranych dokumentów;
- 4) Informacje i funkcjonalności o których mowa w pkt 3 lit. a – c powyżej, będą dostępne tylko w przypadku szkód spełniających następujące warunki:
- a) przedmiotem szkody jest pojazd, z wyłączeniem szyb pojazdu,
  - b) szkoda nie jest likwidowana w trybie uproszczonym,
  - c) szkoda nie powstała wskutek kradzieży pojazdu,
  - d) szkoda nie jest szkodą, o której mowa w art. 98 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (tzw. szkoda UFG),
  - e) AXA Ubezpieczenia nie podjęła jeszcze decyzji w sprawie odszkodowania lub decyzja taka została podjęta nie wcześniej, niż 14 dni przed próbą uzyskania dostępu do modułu prezentującego informacje o procesie likwidacji szkody,
  - f) w szkodzie nie zgłaszano dodatkowych roszczeń ani reklamacji,
  - g) w sprawie likwidacji szkody nie toczy się postępowanie sądowe,
  - h) szkoda nie jest likwidowana w Warsztacie Partnerskim AXA Ubezpieczenia.
- 5) Warunkami korzystania przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z aplikacji „Twoje Konto” w zakresie opisanym w pkt 1 oraz 2 powyżej 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 Ubezpieczenia przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail);
  - c) Posiadanie numeru PESEL - numer PESEL jest Identyfikatorem Użytkownika;
  - d) Podanie na stronie internetowej Serwisu [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) 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.
- 6) Warunkami korzystania przez Poszkodowanego z aplikacji „Twoje konto” w zakresie opisanym w pkt 3 powyżej są:
- a) Występowanie w roli Poszkodowanego w szkodzie, o której mają zostać udzielone informacje;
  - b) Posiadanie i podanie AXA Ubezpieczenia przez Poszkodowanego adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail);
  - c) Podanie na stronie internetowej Serwisu [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) prawidłowego adresu poczty elektronicznej oraz numeru szkody;
  - d) Niezablokowane konto w aplikacji „Twoje Konto”;
  - e) Kliknięcie na aktywny Link dostępu.
- 7) Po trzykrotnym wprowadzeniu nieprawidłowych danych niezbędnych do zalogowania, o których mowa w pkt 5 lit. d lub w pkt 6 lit. c powyżej konto w aplikacji „Twoje Konto” jest czasowo blokowane. W takim przypadku Użytkownikowi zostanie wyświetlony w Serwisie [www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl) komunikat o dalszym sposobie postępowania w celu odblokowania konta.
- 8) Konto aplikacji „Twoje Konto” będzie aktywne:
- a) w zakresie funkcjonalności opisanych w pkt 1 oraz 2 powyżej – w okresie obowiązywania Umowy ubezpieczenia oraz przez sześć miesięcy po dacie jej zakończenia,
  - b) w zakresie funkcjonalności opisanych w pkt 3 powyżej – przez 14 dni od momentu podjęcia decyzji w sprawie odszkodowania z zastrzeżeniem zapisów dotyczących dostępności informacji z pkt 4 powyżej.
- 9) 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 Ubezpieczenia w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności § 2 pkt 3.

## **Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla Serwisów objętych Regulaminem**

### **§5**

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisów wymagane są:
  - 1) Przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer 9.0 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;
    - e) „Wirtualny Doradca” – 1024x768;
    - f) „Czat z Doradcą” – 1024x768.
    - g) „Kalkulator Assistance w Podróży” – 320x480;
2. Świadczenie Usług w aplikacjach „Kalkulator OC AC”, „Kalkulator Assistance w Podróży”, „Twoje Konto”, „Wirtualny Doradca” i „Czat z Doradcą” 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 Serwisami. W takim przypadku AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.
4. Ze względów bezpieczeństwa AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo do przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 20 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności w Serwisach.

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

### **§6**

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez AXA Ubezpieczenia 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) lub [www.assistancewpodrozy.pl](http://www.assistancewpodrozy.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 Serwisów, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia stron Serwisów, 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 Ubezpieczenia 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 Serwisy, a AXA Ubezpieczenia jest administratorem danych. Podanie danych jest dobrowolne. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jego dane osobowe mogą zostać przekazane Dostawcy usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji jego usług. Dostawca usług płatniczych jest niezależnym od AXA Ubezpieczenia administratorem danych osobowych i przetwarza dane na podstawie własnych polityk i regulaminów oraz na bazie własnych rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa.
4. AXA Ubezpieczenia oświadczają, 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.
5. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu Hasła do konta e-mail wskazanego przez Użytkownika, na które jest wysyłany Link dostępu. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia Hasła przez Użytkownika osobom niepowołanym.
6. Wszystkie czynności wykonane po skorzystaniu z Linku dostępu uważa się za dokonane przez Użytkownika Usługi.

7. Wszystkie dane, o podanie których AXA Ubezpieczenia prosi w trakcie korzystania z Usługi są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w Serwisach wskazano odmiennie.
8. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Serwisów w sposób sprzeczny z Regulaminem.
9. AXA Ubezpieczenia 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 Ubezpieczenia informuje, że Serwisy zawierają 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 Serwisach treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Wszelkie wykorzystanie prezentowanych w serwisach treści w zakresie wykraczający poza własny osobisty użytek wymaga pisemnej zgody AXA Ubezpieczenia.
3. Opublikowane w Serwisach treści nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo zmiany zawartości treści Serwisów 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 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), drogą mailową za pośrednictwem aplikacji „Kontakt” lub pisemnie.
3. Prawdopodobnie złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- 1) Oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania);

AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa  
[www.axadirect.pl](http://www.axadirect.pl), tel. +48 22 599 90 00  
NIP 107-000-61-55, REGON 140806789

Wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000271543. AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. należy do Grupy AXA. Kapitał zakładowy AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. wynosi 15 941 177 PLN, opłacony w całości.

- 2) Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. AXA Ubezpieczenia dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji AXA Ubezpieczenia 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 Ubezpieczenia 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 Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisów z przyczyn niezależnych od AXA Ubezpieczenia. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od AXA Ubezpieczenia, AXA Ubezpieczenia ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisów na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, AXA Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisami lub ich 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. Regulamin może ulec zmianie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisów. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisów po wprowadzeniu tych zmian równoznaczne jest z ich akceptacją.
5. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 2/19/10/2016 z dnia 19 października 2016 r. i obowiązuje od dnia 31 października 2016 r.