



więcej / niż standard

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, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Ubezpieczenia.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych w domenach axadirect.pl, axa.pl oraz assistancewpodrozy.pl w formie, która umożliwiła jego uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. 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 telefonu, stron WWW dostępnych w Internecie w domenach axadirect.pl, axa.pl oraz assistancewpodrozy.pl, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich Usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. 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 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, będąca Ubezpieczycielem i Pośrednikiem Kredytowym wpisanym do rejestru pośredników kredytowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Kapitał Zakładowy w wysokości 107 912 677 zł, opłacony w całości.



więcej / niż standard

2. **Baza UFG** - baza danych prowadzona przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny obejmująca rejestr umów ubezpieczenia działu II grupy 3 i 10 załącznika do ustawy ubezpieczeniowej, informacje dotyczące uczestników zdarzenia powodującego odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz informacje dotyczące zdarzenia powodującego odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, określonego w grupie 3 działu II załącznika do ustawy ubezpieczeniowej.
3. **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.
4. **Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży, Działu Obsługi Klienta lub Działu Rejestracji Szkód AXA Ubezpieczenia dostępny pod numerem telefonu 22 599 95 22.
5. **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.
6. **Flota** - zbiór pojazdów użytkowanych przez jeden podmiot gospodarczy będący Ubezpieczającym pojazdów. Aplikacja pozwala na ubezpieczenie pojedynczo (na odrębnych kalkulacjach) do 20 pojazdów należących do jednego Klienta.
7. **Hasło** – ciąg znaków, który jest wykorzystywany do zweryfikowania deklarowanej tożsamości osoby.
8. **Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika.
9. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
10. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
11. **Link dostępu** – adres strony internetowej Serwisu 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.
12. **Login** – oznaczenie identyfikacyjne Użytkownika, którym jest jego adres e-mail.
13. **Odnowienie polisy** – zawarcie Umowy Ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych na kolejny okres ubezpieczenia będący kontynuacją aktualnie obowiązującej Umowy Ubezpieczenia.
14. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych (OWUK) i mieszkaniowych, 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”;



więcej / niż standard

15. **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.
16. **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).
17. **Propozycja odnowienia** - indywidualna propozycja warunków Odnowienia polisy w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, skierowana do Użytkownika, który posiada Konto w Serwisie, stworzona w oparciu o dane podane przez Użytkownika przed zawarciem pierwszej Umowy Ubezpieczenia oraz dane z Bazy UFG.
18. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”.
19. **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 w domenach axadirect.pl, axa.pl oraz assistancewpodrozy.pl.
20. **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).
21. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika, zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.
22. **Ubezpieczający** - Osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z AXA Ubezpieczenia.
23. **Ubezpieczony** – Osoba, na rzecz której zawarto Umowę ubezpieczenia w AXA Ubezpieczenia.
24. **Ubezpieczenie komunikacyjne** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych lub dobrowolne ubezpieczenia pojazdu mechanicznego.
25. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy AXA Ubezpieczenia a Ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych i/lub mieszkaniowych.
26. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.



więcej / niż standard

27. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
28. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
29. **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
30. **Użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia drogą elektroniczną.

Rodzaje i Zakres Usług

§4

AXA Ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu i telefonu świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

1. Dostęp do informacji na temat działalności AXA Ubezpieczenia oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez AXA Ubezpieczenia ubezpieczeń komunikacyjnych i mieszkaniowych.
2. Dostęp, z możliwością pozyskania (pobrania) przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności, do dokumentów 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 jednym z Serwisów w AXA Ubezpieczenia.
4. Wyłącznie za pośrednictwem telefonu AXA Ubezpieczenia świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na pośrednictwie kredytowym, poprzez udostępnienie Użytkownikom metody płatności za składkę ubezpieczeniową z tytułu Ubezpieczenia komunikacyjnego poprzez zawarcie umowy kredytu „12 rat (kredyt w Inbank)”.
5. Korzystanie z aplikacji kontaktowych w serwisie w domenie axadirect.pl lub axa.pl:
 - 1) „Zamów kontakt” , „Szybki kontakt” lub „Zamów bezpłatną rozmowę”, które umożliwiają 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.



więcej / niż standard

- 3) „Czat z Doradcą”, która umożliwia Użytkownikowi dialog tekstowy w czasie rzeczywistym z Doradcą, polegający na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu w domenach należących do AXA Ubezpieczenia.
6. Korzystanie z aplikacji „Wirtualny Doradca” w serwisach należących do AXA Ubezpieczenia, 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).
7. Korzystanie z aplikacji „Kalkulator OC AC” w Serwisie 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 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 jej 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 powinien zapoznać się z OWU;
 - 7) 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, umowy kredytu „12 rat (kredyt w Inbank)” lub kartą płatniczą;



więcej / niż standard

- 8) 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;
 - 9) 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;
 - 10) 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 pocztą elektroniczną, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. Korzystanie z aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line”:
- 1) Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień, na każdym etapie korzystania z aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line” wskazanym w punkcie 2 Użytkownik ma prawo:
 - a) powrócić do poprzedniego etapu aplikacji;
 - b) zakończyć korzystanie z aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line”, również nie dokonując zapisu Twojego wyliczenia składki oraz nie dokonując złożenia wniosku;
 - c) dokonać zapisu danych na każdym etapie. W przypadku zapisu danych przed podaniem przez Użytkownika adresu email w Etapie I, AXA Ubezpieczenia wymaga od Użytkownika podania adresu email. AXA Ubezpieczenia przesyła na adres email Użytkownika link umożliwiający odtworzenie danych przez 30 dni, począwszy od daty zapisu.
 - d) korzystać z aplikacji „Zamów bezpłatny kontakt”
 - 2) W ramach aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line” Użytkownik może wykonać następujące czynności na poszczególnych etapach korzystania z aplikacji:
 - a) Etap 1 - Dane przedsiębiorcy; na etapie tym Użytkownik może podać dane związane z prowadzoną działalnością gospodarczą oraz określić współwłaścicieli pojazdu. Na tym etapie dane przedsiębiorcy mogą zostać pobrane z bazy systemu Bisnode udostępnianego przez spółkę Bisnode Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie na podstawie podanego numeru NIP w celu automatycznego uzupełnienia formularza. Przy przejściu do Etapu 2 dane Użytkownika weryfikowane są w Bazie UFG.
 - b) Etap 2 - Obliczenie składki; na tym etapie Użytkownik:
 - i. określa przedmiot ubezpieczenia;
 - ii. określa dane pojazdu oraz jego właściciela;
 - iii. odpowiada na pytania dotyczące oceny ryzyka;



więcej / niż standard

- iv. przy przejściu do Etapu 3 dane podane przez Użytkownika weryfikowane są w Bazie UFG;
 - v. zostaje poinformowany o Kalkulacji składki.
- c) Etap 3 - Propozycja ubezpieczenia; na etapie tym Użytkownik:
- i. wybiera zakres ubezpieczenia;
 - ii. określa sposób płatności;
 - iii. ma możliwość podania kodu zniżkowego;
 - iv. może przejść do podsumowania.
- d) Etap 4 - Podsumowanie; na tym etapie Użytkownik:
- i. otrzymuje pełen dostęp do sporządzonej propozycji;
 - ii. może dokonać złożenia wniosku;
 - iii. może przejść do etapu płatności składki.
- e) Etap 5 - Płatność; na tym etapie Użytkownik:
- i. może zawrzeć Umowę Ubezpieczenia - po uprzedniej akceptacji złożenia wniosku przez AXA Ubezpieczenia; po złożeniu wniosku tworzone jest także konto w serwisie w domenie axadirect.pl, do którego logowanie odbywa się za pomocą numeru telefonu i haseł jednorazowych; w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą po Złożeniu przez Użytkownika Wniosku i akceptacji złożenia wniosku przez AXA Ubezpieczenia, z wyjątkami określonymi w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych. Umowę Ubezpieczenia dobrowolnego uważa się za zawartą w terminach wskazanych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia;
 - ii. może przejść do płatności składki za pośrednictwem eCard.
- 3) W przypadku gdy Użytkownik na wybranym przez siebie etapie dokonuje zapisu danych, ma prawo powrócić do aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line” w terminie 30 dni od dokonania zapisu danych w celu dalszego korzystania z aplikacji „Ubezpieczenie floty on-line”.
- 4) Po zawarciu Umowy Ubezpieczenia, jeśli Użytkownik aktywował konto w serwisie w domenie axadirect.pl, z zastrzeżeniem podpunktu 5), ma prawo w okresie trwania Umowy Ubezpieczenia do:
- a) logowania się w Serwisie;
 - b) dokonania Kalkulacji składki na inny pojazd.
- 5) Użytkownik nie ma prawa do zmiany warunków Umowy Ubezpieczenia w sytuacji określonej w podpunkcie 4. Dokonywanie jakichkolwiek zmian w Umowie Ubezpieczenia dozwolone jest wyłącznie na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia, w tym Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz w przepisach prawa.
- 6) Ze względów bezpieczeństwa AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 30 minut od momentu dokonania przez niego ostatniej czynności.



więcej / niż standard

9. Korzystanie z aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line”:

- 1) Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień, na każdym etapie korzystania z aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line” wskazanym w podpunkcie 2 Użytkownik ma prawo:**
 - a) powrócić do poprzedniego etapu aplikacji;
 - b) zakończyć korzystanie z aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line”, również bez dokonywania Złożenia Wniosku; W przypadku zakończenia korzystania z aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line” w Etapie 1 (tj. bez podawania danych osobowych) wskazane poniżej dane podane przez Użytkownika w Etapie 1 pozostaną w dyspozycji AXA Ubezpieczenia przez okres 360 dni wyłącznie dla celów statystycznych;
 - c) korzystać z aplikacji „Zamów bezpłatną rozmowę”.

- 2) W ramach aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line” Użytkownik może wykonać następujące czynności na poszczególnych etapach korzystania z aplikacji:**
 - a) **Etap 1 - Obliczenie składki; na etapie tym Użytkownik:**
 - i. może podać dane, na podstawie których dokonane zostanie Twoje wyliczenie składki;
 - ii. zostaje poinformowany o Kalkulacji składki, która stanowi maksymalną wysokość składki w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia wskutek bieżącego korzystania z aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line”, pod warunkiem iż podane przez Użytkownika dane są prawdziwe. Na dalszym etapie korzystania z aplikacji taka składka może ulec zmianie wskutek weryfikacji danych podanych przez Użytkownika, bądź obniżeniu w związku z zastosowaniem zniżek, na przykład związanych z wybranym rodzajem płatności;
 - iii. nie podaje swoich danych osobowych;
 - iv. może dokonać wyboru częstotliwości opłacenia składki;
 - v. zostaje poinformowany o wysokości sum ubezpieczenia w przypadku ubezpieczenia mienia od ognia i innych zdarzeń losowych (Mury, Wyposażenia od zdarzeń losowych, Wyposażenie od kradzieży z włamaniem lub rabunku), OC w życiu prywatnym, Assistance;
 - vi. dokonuje wyboru pakietu ubezpieczenia;
 - vii. może przejść do etapu podawania danych.
 - b) **Etap 2 - Dane do polisy; na etapie tym Użytkownik:**
 - i. daje dane osobowe właściciela/(-i) nieruchomości, Ubezpieczającego oraz nieruchomości, niezbędne do sporządzenia Propozycji;
 - ii. może przejść do etapu złożenia wniosku;
 - c) **Etap 3 - Podsumowanie; na tym etapie Użytkownik:**
 - i. otrzymuje pełen dostęp do sporządzonej Propozycji;
 - ii. może dokonać złożenia wniosku;
 - iii. może przejść do etapu płatności składki;
 - d) **Etap 4 - Płatność; na tym etapie Użytkownik:**



więcej / niż standard

- i. może zawrzeć Umowę Ubezpieczenia po uprzedniej akceptacji złożenia wniosku przez AXA Ubezpieczenia. Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą w terminach wskazanych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia;
 - ii. otrzymuje informacje o sposobach płatności składki;
 - iii. może przejść do płatności składki za pośrednictwem eCard.
 - 3) Dokonywanie jakichkolwiek zmian w Umowie Ubezpieczenia dozwolone jest wyłącznie na warunkach określonych w Umowie Ubezpieczenia, w tym Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz w przepisach prawa.
 - 4) Wszelkie pola aplikacji „Ubezpiecz mieszkanie on-line”, których wypełnienie jest obligatoryjne, zostaną oznaczone za pomocą symbolu „*” z wyjątkiem Etapu 1 i 2, w których wszystkie pola oprócz podania adresu e-mail oraz więcej niż jednego numeru telefonu są obligatoryjne.
 - 5) Ze względów bezpieczeństwa AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownika po upływie 30 minut od momentu dokonania przez niego ostatniej czynności.
10. Korzystanie z aplikacji „Kalkulator Assistance w Podróży” w Serwisie w domenie assistancewpodrozy.pl, która umożliwia 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 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 powinien zapoznać się z OWUA oraz Informacją Prawną,;
 - 6) 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;
 - 7) AXA Ubezpieczenia może uzależnić zawarcie Umowy ubezpieczenia od dostarczenia dokumentów potwierdzających dane z wniosku o zawarcie Umowy;



więcej / niż standard

- 8) 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 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”.

11. Korzystanie z aplikacji „Twoje Konto” przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Poszkodowanego w Serwisie w domenie 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 (Adres korespondencyjny)
- c) Zmiany numeru rejestracyjnego pojazdu.
- d) Zmiany lub poprawienie błędów literowych (max 3. znaki) w numerze VIN pojazdu
- e) 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.
- f) Płatności kolejnych rat składki wynikających z Umowy Ubezpieczenia na 14 dni przed terminem płatności.
- g) Zamówienia wybranych dokumentów, w szczególności:
 - i. Zawiadomienia o cesji
 - ii. Druku do opłaty dla najbliższej płatności
 - iii. Zaświadczenia o Przebiegu Ubezpieczenia (w przypadku gdy osoba ubezpieczająca jest jednocześnie jednym z właścicieli pojazdu).
 - iv. Zamówienia Zielonej Karty
 - v. Wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia OC
- h) Uzyskania informacji o programach promocyjnych AXA Ubezpieczenia.
- i) Złożenie Wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia OC, na podstawie art. 28 ust. 1 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych .
- j) Zapoznania się z propozycją odnowienia polisy.

2) Ubezpieczony ma możliwość:

- a) Uzyskania informacji o Umowach ubezpieczenia Ubezpieczonego;
- b) Zmiany wybranych danych teleadresowych Ubezpieczonego (Adres korespondencyjny);
- 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:

AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa

NIP 1070006155, 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 107 912 677 PLN, opłacony w całości.



więcej / niż standard

- i. Dokument polisy
 - ii. Zaświadczenia o przebiegu ubezpieczenia komunikacyjnego
 - iii. Zawiadomienia o cesji
 - iv. Wzór umowy sprzedaży pojazdu
 - v. Zawiadomienia o sprzedaży pojazdu
 - vi. Dokument Zielonej Karty
 - vii. Wzór wypowiedzenia polisy
- 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 drogą elektroniczną 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:



więcej / niż standard

- a) Zawarcie Umowy ubezpieczenia, w której Użytkownik jest Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym i opłacenie składki albo pierwszej raty składki („Aktywna Umowa ubezpieczenia”).
 - 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 w domenie 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 w przypadku logowania się poprzez temat dotyczący polis komunikacyjnych lub wpisania hasła dostępu wysłanego na adres e-mail w przypadku logowania się poprzez temat dotyczący polis mieszkaniowych.
- 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 w domenie 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 w domenie 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.



więcej / niż standard

Konto może zostać dezaktywowane przez AXA Ubezpieczenia w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności § 2 pkt 2.

12. Korzystanie z Aplikacji „Zgłoś kupno/sprzedaż pojazdu on-line” dla Klientów posiadających numer polisy rozpoczynający się rokiem np.: 2017-123456789

- 1) Z aplikacji „Zgłoś kupno/sprzedaż pojazdu on-line” może skorzystać Użytkownik, który zawarł z AXA Ubezpieczenia Umowę Ubezpieczenia dotyczącą tego pojazdu w celu poinformowania AXA Ubezpieczenia o zbyciu pojazdu.
- 2) Klienci posiadający polisy o numerach 8-cyfrowych np.: 12345678 mogą dokonać zgłoszenia sprzedaży pojazdu przez formularz dostępny na stronie: <https://axa.pl/centrum-klienta/szybki-kontakt/ubezpieczenia-komunikacyjne/>
- 3) Użytkownik posiadający Twoje konto korzysta z aplikacji „Zgłoś kupno/sprzedaż pojazdu on-line” po zalogowaniu.
- 4) W ramach korzystania z aplikacji „Zgłoś kupno/sprzedaż pojazdu on-line” Użytkownik może poinformować AXA Ubezpieczenia o fakcie zbycia ubezpieczonego pojazdu wpisując odpowiednie dane w formularz udostępniany w tym celu przez AXA Ubezpieczenia. W przypadku Użytkowników zalogowanych część danych może zostać uzupełniona automatycznie. Użytkownik nie ma możliwości edytowania danych uzupełnionych automatycznie.
- 5) Po zatwierdzeniu przez Użytkownika wprowadzonych danych informacja o zbyciu ubezpieczonego pojazdu podlega weryfikacji przez AXA Ubezpieczenia. Dokonane w ten sposób zgłoszenie jest skuteczne, jeśli zawiera dane zgodne ze stanem faktycznym oraz zostało złożone przez uprawnioną osobę.
- 6) Skutki prawne zbycia ubezpieczonego pojazdu oraz skutki prawne powiadomienia AXA Ubezpieczenia o fakcie zbycia pojazdu określa ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych i Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

Postanowienia dodatkowe dotyczące świadczenia usług przez telefon

§5

1. AXA Ubezpieczenia świadczy przez telefon usługi umożliwiające Użytkownikowi dostęp do informacji na tematy związane z przedmiotem działalności AXA Ubezpieczenia, zawarcie i odnowienie polisy, zmianę danych lub zgłoszenie szkody.
2. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia przez telefon, Doradca wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do wyliczenia składki podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji Doradca przedstawi składkę zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji (Twoje wyliczenie składki), wskazując zakres poszczególnych wariantów zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
3. Po dokonaniu wyliczenia Doradca przedstawia Użytkownikowi możliwe formy płatności składki ubezpieczeniowej. W przypadku płatności jednorazowej, w dwóch lub czterech ratach możliwe są następujące formy płatności:



więcej / niż standard

- 1) Przelew bankowy
 - 2) Karta kredytowa
 - 3) Płatność za pobraniem
4. Po dokonaniu wyliczenia składki i podaniu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na kolejnym etapie procesu zmierzającego do zawarcia umowy ubezpieczenia Użytkownik składa niezbędne oświadczenia oraz dokonuje płatności składki lub jej pierwszej raty przy użyciu uprzednio wybranej metody płatności.
 5. Wyłącznie w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych, składkę opłacić można także kredytem, za pomocą metody płatności: „12 rat (kredyt w Inbank)”. Przy wyborze tej metody płatności, należy wypełnić wniosek o zawarcie umowy kredytu przeznaczonego na opłacenie składki ubezpieczeniowej. Wniosek składany jest w zewnętrznej aplikacji banku.
 6. Wniosek o zawarcie umowy kredytu może zostać złożony w trakcie rozmowy telefonicznej z Doradcą, bądź samodzielnie przez Użytkownika. W przypadku samodzielnego złożenia przez Użytkownika wniosku o zawarcie umowy kredytu Użytkownik otrzymuje link do tego wniosku na uprzednio podany adres e-mail.
 7. Bank dokonuje oceny zdolności kredytowej Użytkownika wnoszącego o zawarcie umowy kredytu, i przypadku pozytywnej decyzji kredytowej Doradca przedstawia Użytkownikowi ofertę zawarcia umowy kredytu przeznaczonego na pokrycie składki ubezpieczeniowej. Po akceptacji oferty kredytowej przez Użytkownika Doradca informuje o dalszych krokach prowadzących do zawarcia umowy kredytu. Następnie bank wysyła na adres e-mail Użytkownika link do aplikacji bankowej, gdzie Użytkownik może dokończyć proces zawierania umowy kredytu.

Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla Serwisów objętych Regulaminem

§6

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisów wymagane są:
 - 1) Przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer 10 lub nowsza, Firefox 24.x 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;



więcej / niż standard

- h) „Ubezpieczenie floty on-line” – 1024x768;
 - i) „Ubezpiecz mieszkanie on-line” – 1024x768;
 - j) „Odnów polisę on-line” – 1024x768;
 - k) „Zgłoś kupno/sprzedaż pojazdu on-line” – 1024x768;
 - l) „Zamów bezpłatną rozmowę” – 1024x768.
 - m) „Zamów bezpłatny kontakt” - 1024x768.
2. Świadczenie Usług w aplikacjach wymienionych w podpunkcie 3 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 30 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności w Serwisach.
 5. W celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych przez telefon wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.

Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

§7

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 w domenie axadirect.pl, axa.pl lub 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 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

§8



więcej / niż standard

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Dane osobowe będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, wykonania Umowy ubezpieczenia, oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych (w szczególności przekazywanie informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne zgodnie z wymogami przepisów prawa, zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zawarte są w dokumencie [Informacja publiczna dotycząca przetwarzania danych osobowych](#).
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, która używana jest m.in. do połączenia z Serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, AXA Ubezpieczenia nie gwarantuje pełnego bezpieczeństwa użytkownika Serwisu. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, AXA Ubezpieczenia zaleca, aby Użytkownik objął ochroną własne urządzenie końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi
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. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawidłowego adresu e-mail, na który wysyłane są hasła pozwalające na dostęp do aplikacji Twoje konto. Wszystkie czynności wykonane po skorzystaniu z Linku dostępu uważa się za dokonane przez Użytkownika Usługi.
6. 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.



więcej / niż standard

7. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Serwisów w sposób sprzeczny z Regulaminem.
8. 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

§9

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

§10

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia. Reklamację można składać w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail:
 - a) w zakresie likwidacji szkód: szkody@axaubezpieczenia.pl,
 - b) w pozostałym zakresie: reklamacje@axaubezpieczenia.pl,
 - 2) za pośrednictwem aplikacji „Szybki Kontakt” dostępnej na <https://axa.pl/centrum-klienta/szybki-kontakt/>
 - 3) w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie,
 - 4) ustnie – w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez AXA Ubezpieczenia pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas



więcej / niż standard

wizyty w siedzibie AXA Ubezpieczenia, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie.

2. Reklamacje można składać w każdej jednostce AXA Ubezpieczenia obsługującej klientów.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - 1) Oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania);
 - 2) Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz roszczenie z niego wynikające.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA Ubezpieczenia w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania
5. Odpowiedź AXA Ubezpieczenia na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację AXA Ubezpieczenia potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
6. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; HYPERLINK "<http://www.rf.gov.pl>" www.rf.gov.pl).

Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawieranych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.

Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Postanowienia końcowe

§11

1. Ze względów bezpieczeństwa, AXA Ubezpieczenia ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisów na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.



więcej / niż standard

2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisów.
3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 1/21/06/2018 z dnia 21.06.2018 r. i obowiązuje od dnia 22.06.2018 r.