

Regulamin usługi oddzwonienia po otrzymaniu SMS

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady funkcjonowania usługi oddzwonienia po otrzymaniu SMS (zwanej dalej „Usługą”) oraz prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy.
2. Usługodawcą Usługi jest AVANSSUR S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, zwany dalej „AXA DIRECT”.
3. Usługobiorcą jest każda osoba fizyczna, pełnoletnia i posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca abonentem lub użytkownikiem sieci GSM, których operatorzy mają siedzibę na terenie Polski i która wyśle SMS ze swojego telefonu komórkowego.
4. Przez SMS należy rozumieć krótką wiadomość tekstową wysłaną z telefonu komórkowego Usługobiorcy na numer wskazany w §2 ust. 4, o treści wskazanej w §2 ust. 4.
5. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.axadirect.pl w sposób, który umożliwia jego uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
6. Rozpoczęcie korzystania z Usługi, tj. wysłanie przez Usługobiorcę SMS, jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią i pełną akceptacją warunków Regulaminu.
7. Każda osoba, korzystająca z Usługi jest zobowiązana do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z Usługi.
8. Prawem właściwym dla stosowania Regulaminu jest prawo polskie.

Przedmiot regulacji

§2

1. Regulamin ma na celu określenie zasad obsługi osób, które wysłały do AXA DIRECT prośbę o kontakt za pomocą wiadomości SMS na wskazany numer telefoniczny podany podczas kampanii telewizyjnej.
2. Usługa jest świadczona od 15.11.2012 r. do 31.12.2012 r.

3. Oddzwonienia przez AXA DIRECT w odpowiedzi na zamówiony kontakt będą się odbywały do 31.12.2012 r. włącznie.
4. Usługobiorca, który chce zamówić kontakt telefoniczny ze strony AXA DIRECT powinien wysłać SMS na numer 4304 o treści „AXA”, przy czym wielkość liter w słowie „AXA” nie ma znaczenia.
5. Koszt wysłania SMS określany jest wg taryfy operatora.
6. Warunkiem koniecznym do wykonania Usługi przez AXA DIRECT, tj. oddzwonienia jest prawidłowe wpisanie treści SMS, o której mowa w ust. 4. Podanie innej treści niż „AXA” będzie skutkowało brakiem kontaktu ze strony AXA DIRECT.
7. Wysłanie SMS oznacza wyrażenie zgody przez Usługobiorcę na jednorazowy kontakt ze strony AXA DIRECT.
8. Po wysłaniu przez Usługobiorcę SMS o prawidłowej treści Usługobiorca otrzymuje automatyczną odpowiedź SMS o następującej treści:
„AXA DIRECT. Dziękujemy za zainteresowanie naszą ofertą. Oddzwonimy w najbliższym możliwym terminie”.
9. Doradca AXA DIRECT oddzwoni do Usługobiorcy w najbliższym możliwym terminie (maksymalnie w ciągu 72 godzin) w celu wyliczenia składki na ubezpieczenie pojazdu, z zastrzeżeniem ust. 10.
10. Doradca AXA DIRECT podejmie wyłącznie 3 próby kontaktu z Usługobiorcą pod otrzymany numer telefonu, dwie będą zrealizowane tego samego dnia o różnych godzinach, natomiast trzecia próba odbędzie się następnego dnia roboczego. Przez dni robocze należy rozumieć dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Reklamacje

§3

1. Usługobiorca, który uzna że jego prawa zostały naruszone w związku z korzystaniem z Usługi ma prawo złożyć reklamację do AXA DIRECT.
2. Reklamacje można składać pod numerem telefonu 22 599 95 22, drogą mailową, za pośrednictwem aplikacji „Kontakt” na stronie internetowej www.axadirect.pl lub pisemnie na adres AVANSSUR S.A. Oddział w Polsce, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, z dopiskiem „Usługa oddzwonienia po otrzymaniu SMS”.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności następujące dane:
 - a. Imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania Usługobiorcy,

- b. Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. AXA DIRECT dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji AXA DIRECT poinformuje Usługobiorcę składającego reklamację pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez Usługobiorcę.
 5. Nie podlegają rozpatrzeniu reklamacje, które nie zawierają danych wymienionych w ust. 3a powyżej.
 6. Wszelkie spory jakie mogą wynikać w związku lub ze świadczenia Usługi rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla pozwanego.

Postanowienia końcowe

§4

1. AXA DIRECT nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie SMS z przyczyn niezależnych od AXA DIRECT, w szczególności za błędy w transmisji danych po stronie zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych, w tym spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych oraz z powodu opóźnień w działaniu.
2. AXA DIRECT nie ponosi także odpowiedzialności za:
 - 1) niedostarczenie SMS, o którym mowa w §2 ust. 4 i 8 w przypadku, gdy Usługobiorca będzie poza zasięgiem sieci GSM lub nie będzie miał włączonego swojego telefonu komórkowego przed upływem 72 godzin (czas działania centrum wiadomości);
 - 2) koszty poniesione przez Usługobiorcę wynikające z wysłania SMS niezgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Niniejszy Regulamin został przyjęty 14.11.2012 r. i wchodzi w życie od dnia 15.11.2012 r.



Ryszard Bociong
DYREKTOR ODDZIAŁU