



# Regulamin

## świadczenia usług drogą elektroniczną

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin zawiera również informacje, które Towarzystwo zobowiązane jest przekazać Użytkownikowi zainteresowanemu zawarciem umowy ubezpieczenia w wykonaniu obowiązków wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.).
3. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej (dostępnej w domenie [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl)) lub telefonu – Infolinia.
4. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) oraz [www.axa.pl](http://www.axa.pl) w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem do świadczenia usług drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844 ze zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (j.t. Dz.U. z 2013 r. poz. 392 ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (j.t. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2015 r. poz. 2135 ze zm.) oraz 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.

### Dane Towarzystwa

#### § 2

1. Nazwa Towarzystwa brzmi: AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
2. Adres siedziby Towarzystwa: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
3. Towarzystwo zostało zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: KRS 0000271543.
4. Towarzystwo uzyskało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej oraz działalności reasekuracyjnej decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 grudnia 2006 r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 sierpnia 2009 r. nr DNS/602/121/17/08/09/RC.
5. REGON: 140806789, NIP: 1070006155.
6. Adres poczty elektronicznej: [serwis@axaubezpieczenia.pl](mailto:serwis@axaubezpieczenia.pl).

### Definicje

#### § 3

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

- 1) **Infolinia** – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów Towarzystwa;
- 2) **Kalkulator ubezpieczenia** – aplikacja udostępniona w Serwisie w celu umożliwienia Użytkownikowi wykonania Kwotacji, złożenia Wniosku o ubezpieczenie lub zawarcia Umowy ubezpieczenia;
- 3) **Konsultant** – osoba obsługująca Infolinię;
- 4) **Kwotacja** – kalkulacja wysokości składki dokonana na podstawie danych wprowadzonych przez Użytkownika do Wniosku o ubezpieczenie lub Kalkulatora ubezpieczenia;
- 5) **mBank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 18;
- 6) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez Towarzystwo, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia;
- 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Regulamin dostępny jest na stronach internetowych [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) oraz [www.axa.pl](http://www.axa.pl);
- 8) **Serwis** – system aplikacji internetowych udostępnionych w domenie [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), służących Użytkownikowi do korzystania z Usług;
- 9) **Towarzystwo** – AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.;
- 10) **Ubezpieczenie dobrowolne** – ubezpieczenie, w którym decyzja o zawarciu umowy z zakładem ubezpieczeń jest w pełni zależna od swobodnej oceny i woli osoby zainteresowanej ochroną ubezpieczeniową; Ubezpieczeniami dobrowolnymi są m.in.: ubezpieczenie autocasco, ubezpieczenie turystyczne, ubezpieczenia domów i mieszkań;
- 11) **Ubezpieczenie obowiązkowe** – ustalony przepisami prawa rodzaj ubezpieczenia, które zobowiązuje do zawarcia odpowiednich umów ubezpieczenia; Ubezpieczeniem obowiązkowym jest m.in. ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów;
- 12) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem;
- 13) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną, określone w § 4 Regulaminu;
- 14) **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (j.t. Dz.U. z 2013 r. poz. 392 ze zm.);
- 15) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu i Usług w nim udostępnionych;
- 16) **Wniosek o ubezpieczenie** – aplikacja udostępniona w Serwisie po zalogowaniu do internetowego systemu transakcyjnego mBanku lub aplikacja udostępniona w Kalkulatorze ubezpieczenia umożliwiająca Użytkownikowi wykonanie Kwotacji lub zawarcie Umowy ubezpieczenia; Wniosek o ubezpieczenie ma formę elektroniczną.

### Rodzaje i zakres Usług

#### § 4

Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;

- 2) wykonanie Kwotacji, zgodnie z opisem w § 7 ust. 3;
- 3) zapisanie Wniosku o ubezpieczenie, zgodnie z opisem w § 10;
- 4) zawarcie Umowy ubezpieczenia, zgodnie z opisem w § 7 ust. 10;
- 5) pomoc w korzystaniu z Serwisu;
- 6) udostępnienie formularza zamówienia rozmowy z Konsultantem Infolinii – „Wniosek kontaktowy”, zgodnie z opisem w § 12.

## **Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług**

### **§ 5**

1. Do prawidłowego korzystania z Serwisu za pośrednictwem strony www wymagane są:
  - 1) przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. *Cascading Style Sheets*) – Internet Explorer w wersji 9 i wyższych lub Firefox wersja 14.01 lub wyższa, Chrome w wersji 24 lub wyższej;
  - 2) włączona obsługa JavaScript i Cookies;
  - 3) minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa.
 Świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego protokołu https.
2. Wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takich przypadkach Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.
3. Ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych aplikacji. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna za pomocą funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.
4. Świadczenie Usług za pośrednictwem Infolinii odbywa się z użyciem telefonu.

## **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług**

### **§ 6**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług za pośrednictwem Serwisu dostępnego w domenie www.mbank.pl jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usług, wówczas umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą opuszczenia witryny.
2. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy ubezpieczenia oraz czynności techniczne składające się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia określają §§ 7 i 8 poniżej.

## **Informacje o procesie zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, w tym o czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia**

### **§ 7**

1. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres, na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, w tym: opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem, sposób ustalania wysokości należnego odszkodowania lub świadczenia, określone są w OWU, stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz dla umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych określone są w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych. Tekst Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych i OWU są udostępnione nieodpłatnie w Serwisie w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres wskazany we Wniosku o ubezpieczenie. Okres, na jaki można zawrzeć Umowę ubezpieczenia, jest określony w postanowieniach OWU, na podstawie któ-

rych Umowa ubezpieczenia jest zawierana. Dla umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych umowa jest zawierana na okres 12 miesięcy, chyba że przepisy Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych przewidują możliwość zawarcia umowy na okres krótszy.

3. Wniosek o ubezpieczenie można złożyć w Serwisie. Po wybraniu Kalkulatora ubezpieczenia lub po zalogowaniu się do internetowego systemu transakcyjnego www.mbank.pl Użytkownik wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do Kwotacji i zawarcia Umowy ubezpieczenia. Użytkownik wskazuje przedmiot i zakres ubezpieczenia oraz wprowadza inne dane wymagane przez Towarzystwo. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie, Towarzystwo przedstawi wysokość składki według obowiązującej w danym czasie taryfy składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji, z wyjątkiem Umów ubezpieczenia, w stosunku do których ochrona ubezpieczeniowa została automatycznie przedłużona zgodnie z postanowieniami OWU, i Ubezpieczenia obowiązkowego, gdy została zawarta następną umową na kolejny okres ubezpieczenia (zgodnie z art. 28 ust. 1 Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych).
4. W trakcie składania Wniosku o ubezpieczenie dane podlegają walidacji (Użytkownik jest na bieżąco informowany, poprzez stosowne komunikaty, o nieprawidłowościach w wypełnianiu pól Wniosku o ubezpieczenie zidentyfikowanych przez system informatyczny). Przed ostatecznym złożeniem Wniosku o ubezpieczenie Użytkownik otrzymuje podsumowanie treści wypełnionego Wniosku o ubezpieczenie wraz z możliwością modyfikacji danych, które jego zdaniem zostały podane nieprawidłowo.
5. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we Wniosku o ubezpieczenie prawidłowe dane, o które zapytywało Towarzystwo. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne podanie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. Podczas składania Wniosku o ubezpieczenie istnieje możliwość skorzystania z pomocy kontekstowej, zawierającej wyjaśnienie lub odpowiedź, jak wypełnić dane pole. Pomoc kontekstowa zawiera wyjaśnienia pojęć używanych w OWU, odpowiedzi, gdzie należy szukać informacji niezbędnych do wypełnienia poszczególnych pól oraz objaśnienia skrótów nazw stosowanych we Wniosku o ubezpieczenie.
7. W celu złożenia Wniosku o ubezpieczenie Towarzystwo wymaga potwierdzenia zapoznania się z treścią informacji podanych w tym wniosku.
8. Płatność składki ubezpieczeniowej może być: jednorazowa, półroczna, kwartalna lub miesięczna.
9. W przypadku rozłożenia płatności składki na raty pobierana jest dodatkowa opłata w wysokości wskazanej we Wniosku o ubezpieczenie.
10. Po dokonaniu Kwotacji i podaniu informacji niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia składają się łącznie następujące czynności:
  - 1) akceptacja wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń;
  - 2) kliknięcie przycisku zatwierdzającego złożenie Wniosku o ubezpieczenie;
  - 3) opłacenie składki lub jej pierwszej raty przez Użytkownika na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie.
11. Wyliczona składka jest wiążąca dla informacji podanych przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie, jeżeli Użytkownik zatwierdzi złożenie Wniosku o ubezpieczenie oraz dokona płatności składki na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie podczas obowiązywania bieżącej sesji połączenia z Wnioskiem o ubezpieczenie. Wykonanie powyższych czynności skutkuje zawarciem Umowy ubezpieczenia.
12. W przypadku Użytkowników posiadających rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek firmowy w mBanku Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta po wykonaniu czynności opisanych powyżej w ust. 3, 4, 5, 6, 7 i 10 podczas obowiązywania bieżącej sesji połączenia z internetowym systemem transakcyjnym mBanku i Wnioskiem o ubezpieczenie. W przypadku Użytkowników nieposiadających rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku firmowego w mBanku Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta po wykonaniu

czynności opisanych powyżej w ust. 3, 4, 5, 6, 7 i 10 podczas bieżącej sesji połączenia z Wnioskiem o ubezpieczenie i stroną płatności.

13. Polisa potwierdzająca zawarcie Umowy ubezpieczenia jest wysyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie.

### Postanowienia dodatkowe dotyczące zawierania Umowy ubezpieczenia przez telefon

#### § 8

1. Przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia przez telefon, w przypadku Użytkowników posiadających rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek firmowy w mBanku, po identyfikacji Użytkownika i wybraniu Wniosku o ubezpieczenie, Konsultant wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do Kwotacji, podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji Towarzystwo przedstawi składkę zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji (Kwotacja).
2. Po dokonaniu Kwotacji i podaniu informacji niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na dalszą procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia przez Użytkowników posiadających rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek firmowy w mBanku składają się łącznie następujące czynności:
  - 1) akceptacja przez Użytkownika wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń – następuje po odczytaniu treści oświadczeń przez Konsultanta i potwierdzeniu zgody Użytkownika;
  - 2) opłacenie składki lub jej pierwszej raty na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie lub telefoniczna dyspozycja przelewu w przypadku Klientów posiadających rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek firmowy w mBanku.
3. Przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia przez telefon, w przypadku Użytkowników nieposiadających rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego ani rachunku firmowego w mBanku, po wybraniu Wniosku o ubezpieczenie Konsultant wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do Kwotacji, podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji system informatyczny wylicza składkę zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji (Kwotacja).
4. Po dokonaniu Kwotacji i podaniu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na dalszą procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia przez Użytkowników nieposiadających rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego ani rachunku firmowego w mBanku składają się łącznie następujące czynności:
  - 1) akceptacja przez Użytkownika wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń następuje po odczytaniu treści oświadczeń przez Konsultanta i potwierdzeniu zgody Użytkownika;
  - 2) zapis Wniosku o ubezpieczenie przez Konsultanta i wygenerowanie kodu zapisanego wniosku;
  - 3) powrót Użytkownika do Wniosku o ubezpieczenie zapisanego w Kalkulatorze ubezpieczenia przez Konsultanta lub wysłanego drogą elektroniczną podsumowania złożonego Wniosku o ubezpieczenie;
  - 4) dokonanie płatności składki lub jej pierwszej raty z rachunku bankowego Użytkownika na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie.

### Prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia

#### § 9

1. Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, licząc od dnia jej zawarcia. Użytkownik informowany jest o zawarciu Umowy w chwili jej zawarcia poprzez umieszczenie stosownego komunikatu przez Towarzystwo we Wniosku o ubezpieczenie lub w momencie przekazania informacji o zawarciu Umowy ubezpieczenia przez Konsultanta. Użytkownik nieposiadający rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego ani rachunku firmowego w mBanku informowany jest o zawarciu umowy

w chwili otrzymania polisy na adres mailowy Użytkownika wskazany we Wniosku o ubezpieczenie.

2. Oświadczenie woli o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia może być skierowane do Towarzystwa w następujący sposób:
  - 1) pisemne oświadczenie woli, potwierdzone własnoręcznym podpisem, przesłane na adres Towarzystwa: AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa;
  - 2) skan lub zdjęcie podpisanego oświadczenia woli przesłane mailem na adres Biura Obsługi Klienta Towarzystwa: serwis@axaubezpieczenia.pl.
3. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje w przypadku zawarcia umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, umowa uważana jest za niezawartą, a Użytkownik i Towarzystwo zwolnieni są ze wszelkich zobowiązań z niej wynikających.
 

Jeżeli odstąpienie od Umowy ubezpieczenia miało miejsce po rozpoczęciu się ochrony z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia, Towarzystwu należna będzie składka za każdy dzień udzielonej ochrony ubezpieczeniowej. Składka ta liczona będzie proporcjonalnie do okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia.

### Zapisanie Wniosku o ubezpieczenie dostępnego po zalogowaniu się do systemu transakcyjnego mBanku

#### § 10

1. W przypadku gdy Użytkownik nie ma zamiaru zawarcia Umowy ubezpieczenia podczas danej sesji, istnieje możliwość zapisania informacji podanych przez Użytkownika podczas wypełniania Wniosku o ubezpieczenie i zawarcia Umowy ubezpieczenia w innym terminie.
2. Wniosek o ubezpieczenie komunikacyjne z zapisanymi informacjami będzie dostępny w systemie transakcyjnym mBanku przez 30 dni od daty jego wypełnienia. W tym okresie Użytkownik może dokonać zmian we Wniosku o ubezpieczenie oraz zawrzeć Umowę ubezpieczenia w wybranym przez siebie terminie, jednakże na warunkach i zgodnie z taryfą składek obowiązujących w dniu złożenia Wniosku o ubezpieczenie i opłacenia składki na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie. Wysokość składki płatnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostanie skalkulowana ponownie, zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji w dniu złożenia Wniosku o ubezpieczenie, pod warunkiem opłacenia składki na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie, z wyjątkiem umów ubezpieczenia, w stosunku do których ochrona ubezpieczeniowa została automatycznie przedłużona zgodnie z postanowieniami OWU, i Ubezpieczenia obojętowego, gdy została zawarta następną umową na kolejny okres ubezpieczenia, na zasadach określonych w art. 28 ust. 1 Ustawy o ubezpieczeniach obojętowych. Po upływie 30 dni od wypełnienia i zapisania Wniosku o ubezpieczenie zostaje on usunięty z internetowego systemu transakcyjnego mBanku, jeżeli w tym czasie nie zawarto na jego podstawie Umowy ubezpieczenia.
3. Wniosek o ubezpieczenie nieruchomości z zapisanymi informacjami będzie dostępny w systemie transakcyjnym mBanku przez 30 dni od daty jego wypełnienia. Użytkownik może dokonać zmian we Wniosku o ubezpieczenie oraz zawrzeć Umowę ubezpieczenia w wybranym przez siebie terminie, jednakże na warunkach i zgodnie z taryfą składek obowiązujących w dniu złożenia Wniosku o ubezpieczenie, pod warunkiem opłacenia składki na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie. Wysokość składki płatnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostanie skalkulowana ponownie, zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji w dniu złożenia Wniosku o ubezpieczenie, pod warunkiem opłacenia składki na rachunek bankowy Towarzystwa wskazany we Wniosku o ubezpieczenie.



4. Wniosek o ubezpieczenie turystyczne nie jest zapisywany w systemie transakcyjnym mBanku.
5. W przypadku zapisania Wniosku o ubezpieczenie (samodzielnie lub przez Konsultanta podczas rozmowy telefonicznej) Użytkownik w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia przez system transakcyjny w terminie późniejszym powinien wykonać łącznie następujące czynności:
  - 1) zalogować się do internetowego systemu transakcyjnego mBanku, wybrać zakładkę Ubezpieczenia, następnie wybrać produkt, którego dotyczyła Kalkulacja, wejść w „Złóż wniosek” i wybrać zapisaną Kalkulację;
  - 2) zweryfikować poprawność wprowadzonych danych we Wniosku o ubezpieczenie;
  - 3) wykonać czynności, o których mowa w § 7 ust. 10.

## Informacje dodatkowe dotyczące Umowy ubezpieczenia

### § 11

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana w języku polskim. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem przez cały czas trwania zawartej Umowy ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również do jej wykonywania.
3. Podanie adresu poczty elektronicznej Użytkownika jest niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia.
4. Przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną uczestniczy mBank S.A. – agent ubezpieczeniowy, udostępniający serwis internetowy pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) przy internetowej sprzedaży ubezpieczeń.
5. Istotą zawartej Umowy ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami OWU, a w przypadku ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zgodnie z Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych, oraz wypłata odszkodowania lub świadczenia w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
6. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
7. Treść Umowy ubezpieczenia stanowią: Wniosek o ubezpieczenie, OWU, na podstawie których zawarta jest dana Umowa ubezpieczenia, Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych), polisa (polisy) potwierdzająca zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz niniejszy Regulamin.
8. Treść OWU, Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz Regulaminu została udostępniona nieodpłatnie na stronie internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), [www.axa.pl](http://www.axa.pl), a także we Wniosku o ubezpieczenie w formie umożliwiającej ich pobranie, utwalenie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z ich treścią. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia na adres e-mail podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie wysyłany jest e-mail zawierający wnioskowaną przez niego treść Umowy ubezpieczenia oraz dodatkowe informacje. Polisa potwierdzająca zawarcie umowy jest wysyłana na adres e-mail po zawarciu umowy. Użytkownik może w każdej chwili żądać od Towarzystwa udostępnienia treści Wniosku o ubezpieczenie, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta Towarzystwa pod adresem wskazanym w § 2 ust. 2 lub elektronicznie pod adresem wskazanym w § 2 ust. 6.

## Formularz zamówienia rozmowy z Konsultantem – dotyczy ubezpieczenia samochodu

### § 12

1. W celu zapoznania się z wysokością składki ubezpieczeniowej, która byłaby należna w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia, można również złożyć formularz zamówienia rozmowy o nazwie „Wniosek kontaktowy” dostępny w serwisie [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl).

2. Konsultant po oddzwonieniu do Użytkownika wyczyli składkę ubezpieczeniową na podstawie informacji udzielonych przez Użytkownika oraz obowiązującej taryfy składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji.

## Postępowanie reklamacyjne

### § 13

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Reklamacje można składać Towarzystwu AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. w następujący sposób:
  - 1) ustnie;
  - 2) telefonicznie pod numer telefonu +48 22 444 70 00 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa;
  - 3) w formie elektronicznej na adres e-mail: [serwis@axaubezpieczenia.pl](mailto:serwis@axaubezpieczenia.pl);
  - 4) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa: AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51;
  - 5) drogą pocztową na adres wskazany w § 2 ust. 2.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Odpowiedź Towarzystwa 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, Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
6. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu).
7. Odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo 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.

## Bezpieczeństwo i ochrona danych

### § 14

1. Towarzystwo przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą o ochronie danych osobowych i Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. 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 przekazywania informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne, zgodnie z wymogami przepisów prawa zawarte są w dokumentach przekazywanych Użytkownikowi, którego dane dotyczą, stosownie do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem

niem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

4. Wszystkie dane, o które Towarzystwo prosi w trakcie korzystania z Usług, są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w Serwisie wskazano odmiennie.
5. Wszystkie zgody na działalność marketingową mają charakter dobrowolny i nie wpływają na możliwość zawarcia Umowy ubezpieczenia przy użyciu Serwisu.
6. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu danych uwierzytelniających do Serwisu. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia danych uwierzytelniających przez Użytkownika osobom niepowołanym. Wszystkie czynności wykonane z konta użytkownika w Serwisie uważa się za dokonane przez Użytkownika.
7. Towarzystwo oświadcza, 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 Towarzystwo oraz mBank nie gwarantują pełnego bezpieczeństwa użytkownika Serwisu. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, Towarzystwo 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.

## Postanowienia końcowe

### § 15

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem.
2. Towarzystwo 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.

3. Zakazane jest przysyłanie przez Użytkownika do Towarzystwa informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
5. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
6. Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwi 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) między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
7. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
7. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, do której zadań należy zaspokajanie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach i w granicach określonych w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.
8. Towarzystwo jako członek Polskiej Izby Ubezpieczeń przyjęło Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych – pobierz treść.
9. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 6/10/05/2018 z dnia 10 maja 2018 r. i obowiązuje od dnia 25 maja 2018 r.