



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie obsługi telefonicznej

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 strony internetowej w domenie axa.pl w formie, która umożliwia 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, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług, 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. Chłódna 51, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS0000271543, NIP 1070006155, REGON 140806789, kapitał zakładowy w wysokości 107 912 677 zł – opłacony w całości, będąca Ubezpieczycielem.
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. **Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży Partnerskiej AXA Ubezpieczenia dostępny pod numerem telefonu 22 558 80 00.
4. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
5. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia samochodu dla Klientów mBank (OWU), które mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych przez AXA Ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych.

6. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie obsługi telefonicznej”.
7. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika, zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.
8. **Ubezpieczający** – osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z AXA Ubezpieczenia.
9. **Ubezpieczony** – osoba, na rzecz której zawarto Umowę ubezpieczenia w AXA Ubezpieczenia.
10. **Ubezpieczenie komunikacyjne** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych lub dobrowolne ubezpieczenia pojazdu mechanicznego.
11. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy AXA Ubezpieczenia a Ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych.
12. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.
13. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
14. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
15. **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
16. **Użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia drogą elektroniczną.

Rodzaje i zakres usług

§ 4

1. AXA Ubezpieczenia świadczy przez telefon usługi umożliwiające Użytkownikowi dostęp do informacji na tematy związane z przedmiotem działalności AXA Ubezpieczenia, zawarcie Umowy ubezpieczenia lub zmianę danych.
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: płatność jednorazowa, w dwóch, w czterech lub w dwunastu ratach.
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.
5. W celu dokonania zmiany danych dotyczących Umowy ubezpieczenia Użytkownik kontaktuje się telefonicznie z Doradcą, który na podstawie informacji przekazanych w rozmowie telefonicznej od Użytkownika wprowadza do systemu informatycznego zmiany w danych.

Warunki techniczne świadczenia Usług, wymagania techniczne dla Usług objętych Regulaminem

§ 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

§ 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 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, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zakończenia połączenia telefonicznego, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

Dane osobowe oraz zasady bezpieczeństwa

§ 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest AXA Ubezpieczenia. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej www.axa.pl w zakładce „Dane Osobowe” w sekcji „Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. dla Klientów mBank.”
2. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.
3. 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 wyłącznie odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

Reklamacje

§ 8

1. Użytkownik ma prawo składać reklamację w sprawach dotyczących Usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia. Reklamację można składać w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@axaubezpieczenia.pl;
 - 2) 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;
 - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez AXA Ubezpieczenia pod numer telefonu +48 22 444 70 00 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas 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. Odpowiedzi na reklamację AXA Ubezpieczenia udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. 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.
6. 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.
7. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu 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; www.rf.gov.pl).
8. 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) między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.
9. 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/>.
10. Reklamacje zawierające zastrzeżenia dotyczące umów ubezpieczenia rozpatrywane będą w trybie określonym w OWU mających zastosowanie do tych umów. Opis postępowania reklamacyjnego dostępny jest również na stronie <https://axa.pl/centrum-klienta/uwagiireklamacje/>.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. Ze względów bezpieczeństwa AXA Ubezpieczenia ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Usługi na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie wskazanej w § 1 ust. 2.
3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 2/21/11/2019 z dnia 21 listopada 2019 r. i obowiązuje od dnia 29 listopada 2019 r.