

## REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW UBEZPIECZENIA PRZEZ INTERNET

Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, określa zasady zawierania umów ubezpieczenia z Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce za pośrednictwem Platformy internetowej.

### § 1

#### Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu następujące wyrażenia oznaczają:

- a) Konsument – konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny tj. osoba fizyczna dokonująca z Ubezpieczycielem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- b) OWU - ogólne warunki ubezpieczenia dostępne na Platformie internetowej, stanowiące integralną część Umowy, regulujące zawieranie i wykonywanie Umowy, prawa i obowiązki Stron Umowy, a także sposób wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela.
- c) Ubezpieczyciel - Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 68; 00 – 838 Warszawa, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320749, NIP 108-00-06-955, REGON: 141688547, o kapitale zakładowym zagranicznego zakładu ubezpieczeń Inter Partner Assistance SA z siedzibą w Brukseli, który utworzył oddział, wynoszącym 31 702 613,00 EUR, podlegający nadzorowi Narodowego Banku Belgii, nr zezwolenia na wykonywanie działalności: FSMA 0487, należący do grupy Axa.
- d) Użytkownik - osoba korzystająca z Platformy internetowej posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
- e) Regulamin - niniejszy Regulamin zawierania przez Internet umów ubezpieczenia, stanowiący integralną część Umowy.
- f) Umowa - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem, a Użytkownikiem na podstawie której Ubezpieczyciel zobowiązuje się w zakresie swego przedsiębiorstwa spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w Umowie wypadku, a Użytkownik zobowiązuje się zapłacić składkę ubezpieczeniową.
- g) Platforma internetowa - strona [www.axa-assistance-insurance.eu/pl](http://www.axa-assistance-insurance.eu/pl) podłączona do sieci internet, za pośrednictwem której Użytkownik może zapoznać się z OWU i niniejszym Regulaminem, a także innymi dokumentami i informacjami niezbędnymi do zawarcia Umowy, uzyskać kalkulację składki ubezpieczeniowej, oraz zawrzeć Umowę.
- h) Wniosek - wniosek o zawarcie Umowy, wypełniony przez Użytkownika na Platformie internetowej o dane niezbędne do zawarcia Umowy, po uprzedniej kalkulacji składki ubezpieczeniowej.

## § 2

### Postanowienie ogólne

Ubezpieczyciel na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Platformy internetowej świadczy usługi ubezpieczeniowe umożliwiające Użytkownikowi jako ubezpieczającemu zawarcie Umowy drogą elektroniczną, na podstawie dostępnych na Platformie internetowej OWU.

## § 3

### Zawarcie Umowy

1. Użytkownik może zawrzeć Umowę za pośrednictwem Platformy internetowej.
2. Do zawarcia Umowy pomiędzy Użytkownikiem, a Ubezpieczycielem dochodzi z dniem wpłynięcia na rachunek bankowy Ubezpieczyciela składki ubezpieczeniowej, o ile płatność ta wpłynęła w terminie związania Ubezpieczyciela ofertą, po uprzednim złożeniu przez Użytkownika Wniosku za pośrednictwem Platformy internetowej. W przypadku wysłania Wniosku bez opłacenia składki lub też opłacenia składki ubezpieczeniowej po ustaniu ważności oferty, nie dochodzi do zawarcia Umowy.
3. Przed wypełnieniem i wysłaniem Wniosku oraz opłaceniem składki Użytkownik winien:
  - a) zapoznać się z treścią Regulaminu, którego treść dostępna jest na Platformie internetowej.
  - b) zapoznać się z treścią OWU, które są dostępne na Platformie internetowej.
  - c) zapoznać się z wysokością składki ubezpieczeniową przy pomocy umieszczonego na Platformie internetowej kalkulatora składki. Chcąc uzyskać kalkulację składki Użytkownik - przy pomocy kalkulatora składki - wskazuje opcję ubezpieczenia oraz zakres ubezpieczenia. Wartość składki wyliczona przy pomocy kalkulatora składki stanowi ofertę w rozumieniu kodeksu cywilnego. Pod warunkiem niezwłocznego potwierdzenia otrzymania oferty, wiąże ona Ubezpieczyciela do daty oznaczonej jako termin płatności składki. Po tym terminie składka nie może być opłacona, a oferta staje się nieważna. Przyjęcie oferty następuje poprzez przesłanie przez Użytkownika Wniosku i opłacenie składki zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. Prawa i obowiązki ubezpieczającego, ubezpieczonego i Ubezpieczyciela, opis świadczeń przysługujących z tytułu Umowy i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem określone są w OWU.
5. Umowa zawierana jest na podstawie:
  - a) Regulaminu,
  - b) OWU,
  - c) Wniosku Użytkownika,
  - d) Kalkulacji składki ubezpieczeniowej otrzymanej przy pomocy kalkulatora składki dostępnego na Platformie internetowej.
6. Użytkownik przed wysłaniem Wniosku potwierdza, iż zapoznał się z treścią Regulaminu, OWU oraz że je akceptuje.
7. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy poprzez wysłanie polisy na adres email wskazany przez Użytkownika we Wniosku.
8. Z zastrzeżeniem ust. 9, Umowa zostaje zawarta na okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy, wskazany w polisie w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa („Okres Ubezpieczenia”). Umowa podlega automatycznemu przedłużeniu na kolejne Okresy ubezpieczenia. Umowa zostaje przedłużona na zasadach określonych w OWU.
9. Umowa ubezpieczenia dotycząca podróży, pobytu lub bagażu zostaje zawarta na okres wskazany w polisie, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa („Okres ubezpieczeniowy”), z tym zastrzeżeniem iż okres ten nie może być krótszy niż 1 dzień.

10. W terminie 7 dni od dnia otrzymania polisy Użytkownik powinien powiadomić Ubezpieczyciela pisemnie o wszelkich niezgodnościach danych zawartych w polisie ze stanem faktycznym, w szczególności danymi podanymi przez niego we Wniosku oraz podać prawidłowe dane. Po otrzymaniu prawidłowych danych Ubezpieczyciel dokona stosownych zmian o czym zawiadomi Użytkownika przesyłając na podany przez niego adres email informację o dokonanych zmianach.
11. W czasie trwania Umowy Użytkownik ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie.

## § 4

### Składka ubezpieczeniowa

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej z tytułu Umowy zostaje ustalona w oparciu o kalkulator składki znajdujący się na Platformie internetowej po wprowadzeniu do kalkulatora wskazanych danych. Wysokość składki ubezpieczeniowej obliczana jest na podstawie danych podanych przez Użytkownika oraz taryfy stawek składki ubezpieczeniowej obowiązującej w dniu wysyłania Wniosku, poprzez wybranie opcji „oblicz składkę”.
2. Zapłata przez Użytkownika składki ubezpieczeniowej możliwa jest e-przelewem, przelewem tradycyjnym lub kartą płatniczą visa, maestro lub mastercard.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu pełnej kwoty składki ubezpieczeniowej na rachunek bankowy przesłany przez Ubezpieczyciela na adres email Użytkownika oraz wskazany po złożeniu przez Użytkownika Wniosku.
4. Użytkownik ponosi koszty połączenia z Platformą internetową, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
5. Użytkownik nie ponosi innych kosztów związanych z zawarciem Umowy poza składką ubezpieczeniową i kosztami połączenia z Platformą internetową, zgodnie z kosztami usług operatora telekomunikacyjnego, z którego korzysta.
6. W celu zawarcia Umowy składka ubezpieczeniowa powinna zostać opłacona w terminie wskazanym w OWU i wzorze polisy dostępnym po wybraniu zakładki „płatność”. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w niniejszym ustępie okres ważności Wniosku wygasa i powoduje brak uruchomienia ochrony ubezpieczeniowej.

## § 5

### Wymagania techniczne i ochrona danych

1. Wymogi techniczne niezbędne do zawarcia Umowy za pośrednictwem Platformy internetowej to:
  - a) przeglądarka Internet Explorer 8.0 lub nowsza; Google Chrome; Mozilla Fire Fox,
  - b) włączona obsługa języka skryptowego zgodnie z Java Script wraz z włączoną obsługą Cookies,
  - c) minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 1024 x 768 pikseli.
2. Dane wysyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
3. Operatorem środków porozumiewania się na odległość świadczącym usługi na rzecz Ubezpieczyciela jest: Netia z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, pod numerem KRS 0000041649 oraz Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, pod numerem KRS 0000419430.

## § 6

### Treści bezprawne

Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z porządkiem prawnym, w tym treści bezprawnych.

## § 7

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przesłanych we Wniosku jest Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 68 (Ubezpieczyciel).
2. Dane osobowe przesłane we Wniosku będą przetwarzane w celu realizacji Umowy i prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratora danych. Pod warunkiem wyrażenia przez Użytkownika zgody, dane osobowe będą także przetwarzane w celu przesłania informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres email lub posłużenie się telefonem, pocztą elektroniczną, automatycznym systemem wywołującym lub innym środkiem komunikacji elektronicznej w celu złożenia propozycji zawarcia umowy.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
4. Podanie danych osobowych wskazanych we Wniosku jest dobrowolne.
5. Użytkownik, przed wskazaniem danych osobowych innych osób - w przypadku zawierania umowy na cudzy rachunek, powinien uzyskać ich zgodę na przekazanie danych Ubezpieczycielowi.

## § 8

### Postępowanie reklamacyjne

1. Celem niniejszej procedury jest określenie sposobu i terminów składania Reklamacji oraz ich rozpoznawania.
2. Procedura określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji Klientów, dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Na potrzeby niniejszego paragrafu przyjmuje się następujące definicje:
  - 1) Reklamacja – wystąpienie Klienta skierowane do Ubezpieczyciela, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
  - 2) Klient – będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawiony z Umowy.
4. Reklamacje składa się:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
    - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:  
Dział Jakości  
AXA Assistance  
ul. Prosta 68; 00-838 Warszawa.
  - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: [quality@axa-assistance.pl](mailto:quality@axa-assistance.pl)
5. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko Klienta,

- 2) pełen adres korespondencyjny Klienta, lub
  - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
  - 4) wskazanie Umowy, której dotyczy Reklamacja,
  - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
  - 6) oczekiwane przez Klienta działania,
  - 7) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.
6. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnoszą Ubezpieczyciel w zakresie i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
  7. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
  8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, Ubezpieczyciel:
    - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
    - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
    - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
  9. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 5 pkt 2) chyba, że Klient wnoszą o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 5 pkt 3).
  10. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
  11. W zakresie nieuregulowanym w Procedurze zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
  12. Niezależnie od powyższego Klient może zwrócić się o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta oraz z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

## § 9

### Odstąpienie od Umowy/ Wypowiedzenie Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 4, Użytkownik będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyn i bez dodatkowych kosztów, składając stosowne oświadczenie na piśmie Ubezpieczycielowi w terminie 30 dni liczonym od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu Umowy polisą ubezpieczeniową zgodnie z § 3 ust. 7 Regulaminu.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Użytkownika, Umowa jest uważana za niezawartą, a Użytkownik będący Konsumentem jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Z zastrzeżeniem ust. 3 to co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym (chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu) w terminie trzydziestu dni:
  - a) od dnia odstąpienia od Umowy - w przypadku Użytkownika będącego Konsumentem,
  - b) od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy - w przypadku świadczeń Ubezpieczyciela.
3. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem, w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dotyczącej podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.

5. Jeżeli czas trwania Umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że zastrzeżony został krótszy termin wypowiedzenia.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Umowa zawierana jest w języku polskim. Dla Umów właściwym jest prawo polskie.
2. Wszelkie spory wynikające lub związane z Umową będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Użytkownika (ubezpieczającego), ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy, a w przypadku dochodzenia roszczeń przez spadkobiercę ubezpieczonego lub spadkobiercę uprawnionego z Umowy przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
3. Użytkownikowi, będącemu Konsumentem lub innej osobie uprawnionej z Umowy będącej Konsumentem, poza prawem dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z Umową. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
4. Istnieje możliwość prowadzenia pozasądowego postępowania w celu rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem, będącym Konsumentem mieszkającym na terenie Unii Europejskiej lub inną osobą uprawnioną z Umowy, będącą Konsumentem a Ubezpieczycielem za pośrednictwem internetowej platformy ODR pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej Ubezpieczyciela to: [quality@axa-assistance.pl](mailto:quality@axa-assistance.pl).
5. Pełna treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Platformy internetowej w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.
6. Każdy Użytkownik ma możliwość i obowiązek zapoznania się z pełną treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 02/2017 z dnia 03.01.2017r., i wchodzi w życie od dnia 10.01.2017r.

Jan Čupa



Dyrektor Generalny  
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce