

§ 1. Definicje

Ilekroć w Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

1. **Aplikacja TERAZ** – oprogramowanie dostarczane nieodpłatnie przez Usługodawcę, za pośrednictwem sklepów internetowych Google Play i AppStore, instalowane przez Użytkownika na Urządzeniu mobilnym, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Usług;
2. **Aviva** – spółki: Aviva SP, Aviva TUO;
3. **Aviva SP** – Aviva Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000043360, wysokość kapitału zakładowego: 41 085 500 zł; NIP: 527-18-45-338; adres elektroniczny: www.aviva.pl, tel. +48 22 557 44 44, będąca agentem Aviva TUO;
4. **Aviva TUO** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000009857, NIP: 526-020-99-98, wysokość kapitału zakładowego: 59 360 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 59 360 000 zł;
5. **Blue Media** – Blue Media S.A., z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy GdańskPółnoc w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, NIP: 585-13-51-185, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego i wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem IPI 7/2013, będąca operatorem płatności elektronicznych;
6. **Kod jednorazowy** – kod numeryczny, jednokrotnego użytku, przesyłany przez Usługodawcę, za pośrednictwem wiadomości SMS, umożliwiający aktywację Konta;
7. **Konto** – elektroniczna ewidencja informacji, dotyczących Użytkownika i posiadanych przez niego Produktów, chroniona kodem PIN, przed dostępem osób trzecich, zakładana w Aplikacji TERAZ przez Użytkownika i aktywowana Kodem jednorazowym;
8. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez Aviva TUO, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia z Aviva TUO, za pośrednictwem Aviva SP;
9. **PIN** – numeryczny ciąg 4 (czterech) cyfr, definiowany przez Użytkownika w procesie zakładania Konta, służący do uwierzytelnienia Użytkownika w Aplikacji TERAZ ;
10. **Produkt** – umowa ubezpieczenia, której stroną (ubezpieczycielem) jest Aviva TUO;
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający zasady korzystania z Aplikacji TERAZ oraz innych usług świadczonych drogą elektroniczną; stanowi on regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin dostępny jest w Aplikacji TERAZ;
12. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne typu smartphome z systemem Android 5.0 lub wyżej lub iOS 9.0 lub wyżej, pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych za pośrednictwem sieci Internet, niezbędne do instalacji Aplikacji;
13. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę określone w § 3 Regulaminu;
14. **Usługodawca** – Aviva SP;
15. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, uprawniona (posiadająca dostęp) do korzystania z Aplikacji TERAZ;
16. **Wniosek ubezpieczeniowy** – funkcjonalność w Aplikacji TERAZ umożliwiająca Użytkownikowi wykonanie kalkulacji i zawarcie umowy ubezpieczenia z Aviva TUO za pośrednictwem Aviva SP.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji TERAZ jest możliwe, po uprzednim zapoznaniu się oraz akceptacji przez Użytkownika treści Regulaminu i oznacza zawarcie pomiędzy Użytkownikiem i Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin jest udostępniany w Aplikacji TERAZ nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pobranie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w zakresie umów ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z nich wynikających, zastosowanie mają postanowienia tych umów ubezpieczenia, odpowiednie dla danej umowy OWU oraz stosowne przepisy prawa.
4. Przez stosowne przepisy prawa, o których mowa w ustępie powyżej, rozumie się w szczególności przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej „RODO”), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz innych stosownych aktów prawnych.

§ 3. Usługi świadczone za pośrednictwem Aplikacji

1. Usługodawca świadczy za pośrednictwem Aplikacji TERAZ następujące Usługi:
 1. udostępnienie informacji o Produktach, oferowanych w Aplikacji TERAZ
 2. możliwość wykonania kalkulacji składki ubezpieczeniowej dla danego Produktu, oferowanego w Aplikacji TERAZ
 3. możliwość zawarcia przez Użytkownika, umowy ubezpieczenia z Aviva TUO, za pośrednictwem Aviva SP
 4. udostępnianie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych przez Użytkownika, z wykorzystaniem Aplikacji TERAZ.
2. Usługi wymienione w § 3 ust. 1 dostępne są dla Użytkownika po założeniu i zalogowaniu się do Konta.
3. W celu założenia Konta Użytkownik:
 1. wskazuje w Aplikacji TERAZ numeru telefonu komórkowego, na który Usługodawca przesyła Kod jednorazowy
 2. definiuje 4 cyfrowy PIN
4. PIN jest poufny i nie powinien być udostępniany przez Użytkownika osobom trzecim.
5. Czynności, które zostały dokonane po zalogowaniu do Konta, uważa się za zleczone przez Użytkownika.

§ 4. Warunki korzystania z Aplikacji

1. Aplikacja TERAZ oraz jej aktualizacje są udostępniane nieodpłatnie do pobrania w sklepach:
 1. Google Play (dla systemu Android)
 2. AppStore (dla systemu iOS).
2. Warunkiem korzystania z Aplikacji TERAZ jest jej pobranie i zainstalowanie na Urządzeniu mobilnym, wyposażonym w system operacyjny Android (od wersji 5.0) lub iOS (od wersji 9.0).
3. Pobranie Aplikacji TERAZ odbywa się zgodnie z zasadami określonymi odpowiednio przez sklepy, o których mowa w § 4 ust. 1 Regulaminu.
4. Do uruchomienia oraz prawidłowego działania Aplikacji TERAZ niezbędne jest podłączenie Urządzenia mobilnego do sieci Internet.
5. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania i korzystania z Aplikacji TERAZ Użytkownik ponosi we własnym zakresie, na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub dostawcami Internetu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do pobrania i korzystania z Aplikacji TERAZ.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo wymagania dokonania przez Użytkownika aktualizacji Aplikacji TERAZ do nowszej wersji udostępnionej przez Usługodawcę.
7. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji TERAZ nie wyłącza obowiązków informacyjnych poszczególnych spółek Aviva, wynikających z obowiązujących przepisów, ani nie wyklucza możliwości przekazywania Użytkownikowi określonych informacji w formie pisemnej lub innej formie z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
8. Usługodawca zastrzega sobie możliwość ograniczenia dostępności Aplikacji TERAZ w godzinach od 22:00 do 6:00 ze względów technicznych, w tym bieżącej konserwacji Aplikacji TERAZ. O ewentualnych innych ograniczeniach w dostępności Aplikacji TERAZ Użytkownik zostanie powiadomiony komunikatem, zamieszczonym w Aplikacji TERAZ, z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 5. Zawieranie i rozwiązywanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi z chwilą akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Akceptując niniejszy Regulamin, Użytkownik wyraża zgodę na przekazywanie przez spółki Aviva drogą elektroniczną, na ostatni wskazany przez Użytkownika adres email, wszelkiej korespondencji dotyczącej umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Aviva SP, z wykorzystaniem Aplikacji TERAZ. W przypadku przestania dokumentów, o których mowa powyżej, Użytkownik upoważnia Avivę do udostępniania tych dokumentów w Aplikacji TERAZ. Użytkownikowi przysługuje prawo przeniesienia tych dokumentów na własny nośnik informacji.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług przez Użytkownika.
4. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, składając oświadczenie na piśmie pod rygorem nieważności, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu także w przypadku wskazanym w § 7 ust. 8 lub 9 lub § 11 ust. 3 Regulaminu.
7. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może być wypowiedziana przez każdą ze Stron, bez zachowania okresu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie postanowień Regulaminu.

§ 6. Informacje o procesie zawierania umowy ubezpieczenia

1. Zasady zawierania i rozwiązywania umowy ubezpieczenia, rodzaj, przedmiot, zakres ubezpieczenia, okres obowiązywania umowy ubezpieczenia, prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia, zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, sposób ustalania rozmiaru szkody, sposób określania sumy odszkodowania lub innego świadczenia, sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej, termin i sposób odstąpienia od umowy ubezpieczenia określone są w OWU.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres wskazany we Wniosku ubezpieczeniowym.
3. Użytkownik wypełnia Wniosek ubezpieczeniowy w Aplikacji TERAZ, wprowadzając wymagane dane.
4. W trakcie wypełniania Wniosku ubezpieczeniowego, Użytkownik może zostać poproszony o udostępnienie dodatkowych danych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia np. o zeskanowanie dowodu rejestracyjnego lub przesłanie zdjęć pojazdu, dla którego ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, lub udostępnienie lokalizacji Urządzenia mobilnego, na którym jest zainstalowana Aplikacja TERAZ, za pośrednictwem której Użytkownik wypełnia Wniosek ubezpieczeniowy.
5. Użytkownika wprowadzając dane we Wniosku ubezpieczeniowym jest na bieżąco informowany o nieprawidłowościach, możliwych do zidentyfikowania przez system informatyczny i jest o nich informowanych poprzez stosowne komunikaty.
6. Użytkownik zawierający umowę ubezpieczenia ma możliwość dokonania płatności składki ubezpieczeniowej poprzez transakcję autoryzowaną przez system Blue Media.
7. Użytkownik może zrealizować płatność w jeden ze sposobów udostępnionych w systemie Blue Media, w tym kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro), BLIK.iem, poprzez Google Pay lub poprzez Apple Pay.
8. Po dokonaniu płatności składki ubezpieczeniowej wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji – informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji.
9. Karta płatnicza użyta do opłacenia składki ubezpieczeniowej podczas zawierania umowy ubezpieczenia zostanie zapamiętana do kolejnych płatności przy użyciu Aplikacji TERAZ.
10. Zapamiętanie karty płatniczej do kolejnych płatności, przy użyciu Aplikacji TERAZ oznacza, że przy opłacaniu składki ubezpieczeniowej nie ma potrzeby każdorazowego podawania numeru karty.
11. Zapamiętanie karty płatniczej oraz weryfikacji danych karty płatniczej nie odbywa się w Aplikacji TERAZ, lecz na wbudowanym w Aplikację formularzu elektronicznym Blue Media. Aviva nie ma dostępu do danych podawanych przez Użytkownika w procesie zapamiętania karty płatniczej, w tym ani do numeru karty płatniczej ani do żadnych danych osobowych wymaganych w procesie zapamiętania karty płatniczej. Aviva TUO uzyskuje wyłącznie dostęp do identyfikatora numerycznego transakcji.
12. Użytkownik może w każdym czasie usunąć zapamiętaną kartę płatniczą lub podczas kolejnej płatności wybrać inną kartę płatniczą.

§ 7. Ochrona własności intelektualnej

1. Aplikacja TERAZ zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony.
2. Z chwilą zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Usługodawca udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji TERAZ. Licencja ma charakter niewyłączny, nieprzenoszalny, bez prawa do udzielania dalszej licencji i nieograniczony terytorialnie. Licencja jest udzielana nieodpłatnie.
3. Licencja jest udzielana na okres obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Licencja umożliwia korzystanie z Aplikacji TERAZ, w zakresie w jakim jest to konieczne do prawidłowego tj. zgodnego z Regulaminem, korzystania z Aplikacji TERAZ.
5. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji TERAZ na Urządzeniu mobilnym, na następujących polach eksploatacji:
 1. wprowadzanie do pamięci Urządzenia mobilnego
 2. utrwalanie w pamięci Urządzenia mobilnego
 3. wyświetlanie w Urządzeniu mobilnym
 4. zwielokrotnianie w pamięci Urządzenia mobilnego, niezbędne do korzystania z Aplikacji TERAZ
6. Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z Aplikacji TERAZ w szerszym zakresie niż wynikający z Regulaminu i powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania Aplikacji TERAZ wyłącznie do własnego użytku.
8. W przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków licencji, Usługodawca jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w trybie natychmiastowym.
9. Zakazane jest dostarczenie przez Użytkownika, za pośrednictwem Aplikacji TERAZ, informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Aplikacji TERAZ. W przypadku przesyłania takich treści Usługodawca jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w trybie natychmiastowym.

§ 8. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Poza przypadkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach prawa, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 1. nienależytą jakością połączenia, działaniem szkodliwego oprogramowania na Urządzeniu mobilnym, uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, systemów operacyjnych, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem połączenia w trakcie korzystania z Aplikacji TERAZ, oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu Aplikacji TERAZ, spowodowanymi z przyczyn niezależnych od Usługodawcy,
 2. niedostarczeniem lub nieprawidłowym dostarczeniem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
 3. działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 4. zmianą ustawień w Urządzeniu mobilnym lub w jego oprogramowaniu, poczynioną w celu korzystania z Aplikacji TERAZ,
 5. w wyniku nieprawidłowego korzystania z Aplikacji TERAZ,
 6. udostępnieniem PIN osobom trzecim,
 7. przez osoby trzecie, wskutek udostępnienia im przez Użytkownika Urządzenia mobilnego lub w przypadku utraty karty SIM lub Urządzenia mobilnego.

§ 9. Przetwarzanie danych osobowych

1. Aviva jest administratorem danych osobowych i przetwarza dane osobowe Użytkownika pozyskane za pośrednictwem Aplikacji TERAZ w związku z zawarciem umowy świadczenia usług drogą elektroniczną oraz w związku z zawarciem poszczególnych umów ubezpieczenia.
2. Aviva SP informuje, że przetwarza dane osobowe Użytkowników w odrębnym zbiorze danych w celu oferowania i realizacji usług finansowych poprzez Aplikację TERAZ oraz realizacji umów ubezpieczenia.
3. Aviva TUO informuje, że przetwarza dane osobowe w celu zawarcia oraz realizacji umów ubezpieczenia. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia zawarte są w OWU.
4. Jeżeli użytkownik wyrazi dobrowolne zgody Aviva może przysyłać na jego adres email informacje handlowe oraz kontaktować się telefonicznie w celu oferowania produktów ubezpieczeniowych.

5. Użytkownik ma możliwość uruchomienia opcji pozwalającej na wyświetlanie dodatkowych komunikatów marketingowych (PUSH) na urządzeniu, na którym zainstalowana jest Aplikacja TERAZ. Komunikaty obsługowe związane z Aplikacją TERAZ i zawartymi umowami ubezpieczenia są wyświetlane zawsze.
6. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zakończenia umowy ubezpieczenia i przedawnienia roszczeń wynikających z tej umowy oraz przez okres wynikający z przepisów ustawy o rachunkowości.
7. Dane osobowe będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Aviva, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Aviva i wyłącznie zgodnie z poleceniami Aviva. W szczególności dane są powierzane do przetwarzania Amazon Web Services oraz podmiotom zlokalizowanym na terenie Wielkiej Brytanii.
8. Jedną z metod przetwarzania danych osobowych przez zakład ubezpieczeń jest profilowanie. Profilowanie jest formą automatycznego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych do doboru produktów ubezpieczeniowych albo oceny ryzyka ubezpieczeniowego. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia dochodzi do automatycznego podejmowania decyzji. Użytkownik ma prawo otrzymać wyjaśnienia na temat podstaw takiej decyzji, zakwestionować tę decyzję, wyrazić własne stanowisko oraz żądać rozpatrzenia sprawy i podjęcia decyzji przez pracownika. W tym celu prosimy o kontakt tel. pod numerem 22 563 23 88.
9. W sytuacji, w której dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
10. Jeżeli Użytkownik wyrazi zgodę, Aplikacja TERAZ pobierze dane o lokalizacji Urzędnika mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja TERAZ. Dane o lokalizacji będą wykorzystywane do ustalenia miejsca zawarcia umowy ubezpieczenia.
11. Jedną z metod zbierania danych wykorzystywanych przez Aplikację TERAZ jest pobieranie zdjęć pojazdów, które mają być objęte ochroną ubezpieczeniową. Zdjęcia pojazdów będą poddawane analizie cyfrowej, pozwalającej na weryfikację typu i marki pojazdu jak również numerów rejestracyjnych. Obróbka zdjęć będzie wykonywana przy użyciu usługi Amazon Rekognition.
12. Aplikacja TERAZ wykorzystuje również możliwość skanowania dowodów rejestracyjnych i automatycznego odczytywania danych z kodów Aztec umieszczonych w dowodach rejestracyjnych.
13. W trakcie zawierania umowy ubezpieczenia Aplikacja TERAZ może kontaktować się z bazą prowadzoną przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny w celu weryfikacji danych dotyczących ubezpieczonego pojazdu oraz uprawnień do zniżek wynikających z dotychczasowego przebiegu ubezpieczeń.
14. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
15. Aviva informuje, że Użytkownikowi przysługuje prawo kontroli przetwarzania jego danych osobowych oraz żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania i przeniesienia. Użytkownikowi przysługuje także prawo do żądania usunięcia tych danych, w przypadku gdy zezwalają na to przepisy prawa, oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych marki TERAZ. W tym celu prosimy o kontakt tel. pod numerem 22 563 23 88.
16. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres mailowy: teraz@aviva.pl.

§ 10. Reklamacje

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd Avivy pracownicy.
2. Reklamacje mogą być składane:
 1. w formie pisemnej – osobiście w Avivie lub w jednostce Avivy obsługującej jej klientów albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U z 2012 roku poz. 1529),
 2. ustnie - telefonicznie dzwoniąc pod numer (+48) 22 563 23 88 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Avivie lub jednostce Avivy obsługującej jej klientów,
 3. w formie elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@aviva.pl.
3. O sposobie rozpatrzenia reklamacji osoba, która ją zgłosiła zostanie poinformowana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych). Odpowiedź ta może zostać dostarczona pocztą elektroniczną, wyłącznie na wniosek zgłaszającego reklamację.
4. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi, nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 10 ust. 4 Regulaminu, w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej reklamację, zostanie wyjaśniona przyczyna opóźnienia, zostaną wskazane okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz zostanie określony przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Osoba zgłaszająca reklamację jest uprawniona do złożenia odwołania od decyzji dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia § 10 ust. 1-5 Regulaminu.
7. Zgłaszającemu reklamację do Aviva TUO, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl
8. Aviva TUO podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Konsumentowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
10. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez podmioty, o których mowa w § 10 ust. 7-9, regulują właściwe przepisy.

§ 11. Zmiana Regulaminu

1. Regulamin może ulec zmianie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu świadczonych usług, realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji, a także z innych ważnych przyczyn.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane w Aplikacji TERAZ, w tym na Koncie Użytkownika, co najmniej na 14 dni przed wejściem w życie zmian.
3. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia przez Usługodawcę jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Aplikacji TERAZ i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Niezłożenie przez Użytkownika, w powyższym terminie, oświadczenia o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu jest jednoznaczne z akceptacją zmian w treści Regulaminu.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Użytkownika, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego Użytkownika z Usługodawcą.
3. W relacjach z Użytkownikiem używany jest język polski.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 czerwca 2019 r.

