

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ SANTANDER AVIVA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. ORAZ AVIVA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ OGÓLNYCH S.A. W ZAKRESIE ZAWIERANIA UMÓW UBEZPIECZENIA NA PODRÓŻ ZA POŚREDNICTWEM SERWISU WWW.SANTANDER.AVIVA.PL ORAZ SANTANDER MOBILE

§1. Postanowienia ogólne i odpowiedzialność

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 tekst jednolity), Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4b (dalej „Santander Aviva”), oraz Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4b (dalej „Aviva”), ustalają niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zawierania umów ubezpieczenia „Na Podróż”, których przedmiotem są ubezpieczenia:

- a) od kosztów leczenia i assistance,
- b) odpowiedzialności cywilnej,
- c) bagażu podróжного,
- d) sprzętu sportowego,
- e) następstw nieszczęśliwych wypadków,

za pośrednictwem Serwisu www.santander.aviva.pl oraz Santander mobile.

2. Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną a w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Świadczenie usług drogą elektroniczną oznacza wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 tekst jednolity).

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 359 tekst jednolity ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 tekst jednolity), ustawy z dnia 5 lipca 2002 roku o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz.U.z 2015 roku, poz. 1341 tekst jednolity), ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1170) , ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 tekst jednolity), 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 (Dz. U. UE L119/1) oraz innych stosownych aktów prawnych.

4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.santander.aviva.pl oraz Santander mobile w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.

5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.

6. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią niniejszego Regulaminu i pełną akceptacją jego postanowień oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu lub procesu zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

7. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu lub w procesie zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych, nieprawdziwych danych lub treści o charakterze bezprawnym, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Santander Aviva oraz Aviva nie ponoszą odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu Serwisu lub w procesie zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile bez ich wiedzy i zgody.

8. Santander Aviva oraz Aviva mają prawo zablokować dostęp do Serwisu oraz do procesu zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika. Santander Aviva oraz Aviva nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu oraz do procesu zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile, o którym mowa powyżej.

9. Santander Aviva oraz Aviva nie ponoszą odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu oraz z procesu zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

10. Językiem stosowanym w relacjach, których dotyczy niniejszy Regulamin jest język polski.

§ 2. Podmiot świadczący usługi przez Internet

1. Usługi są świadczone przez spółki Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. będącymi zakładami ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz.1170)

2. Dane identyfikacyjne Santander Aviva: Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa,

zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawa Wydział XII Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000310719, kapitał zakładowy 27 000 000 złotych opłacony w całości, NIP 209 00 01 167. Santander Aviva prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia udzielonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, decyzja o sygnaturze DNS/602/112/30/08/EMK z dnia 06.06.2008.

3. Dane identyfikacyjne Aviva: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009857, kapitał zakładowy 59 360 000 złotych opłacony w całości, NIP 526 020 99 98. Aviva prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia udzielonego przez Ministra Finansów decyzja znak DU/2488/AU/KK/96 z dnia 02.01.1997.

§ 3. Definicje

Ilekczoć w niniejszym Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. oraz Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. w zakresie zawierania umów ubezpieczenia „Na Podróż” za pośrednictwem Serwisu www.santander.aviva.pl oraz Bankowości Mobilnej;
- 2) Santander Aviva – Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa;
- 3) Aviva – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ulicy Inflanckiej 4b , 00-189 Warszawa;
- 4) Bank – Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000008723, NIP: 896-000-56-73, utworzona na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 11 kwietnia 1988 r. w sprawie utworzenia Banku Zachodniego we Wrocławiu (Dz. U. Nr 21, poz. 142), będąca agentem Ubezpieczyciela;
- 5) Serwis – system stron WWW. udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem www.santander.aviva.pl, stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, przeznaczony między innymi do zawarcia Umowy ubezpieczenia;
- 6) Santander mobile - urządzenie mobilne (np. telefon, smartfon) posiadające możliwość połączenia z siecią Internet wyposażone w aplikację Santander mobile. Informacje o aplikacji Santander mobile i sposobie jej pobrania dostępne są na stronach internetowych www.mobile.santander.pl oraz www.santander.pl.

- 7) Cookie - plik tekstowy, w którym zapisywane są informacje przez serwer Serwisu na dysku twardego komputera z którego korzysta Użytkownik; informacje zapisane w pliku cookies serwer Serwisu może odczytać przy ponownym połączeniu się z tego komputera, lecz mogą być one odczytane również przez inne serwery lub innych użytkowników Internetu;
- 8) Użytkownik – każda osoba, która korzysta z Serwisu lub z procesu zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile;
- 9) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Na Podróż”, tj. postanowienia wydane przez Santander Aviva oraz Aviva, stanowiące integralną treść Umowy ubezpieczenia i regulujące zawieranie i wykonywanie poszczególnych umów ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia, a także sposób wypłaty odszkodowania;
- 10) Umowa ubezpieczenia - umowa ubezpieczenia „Na Podróż” zawierana na podstawie OWU, pomiędzy Ubezpieczającym a Santander Aviva i Aviva;
- 11) Ubezpieczający – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, lecz posiadająca zdolność prawną, która zawiera Umowę ubezpieczenia z Santander Aviva oraz Aviva;
- 12) Ubezpieczony - każda ze wskazanych w polisie osób fizycznych, na rachunek której jest zawierana Umowa ubezpieczenia; Ubezpieczający i Ubezpieczony mogą być tą samą osobą, gdy Ubezpieczający zawiera Umowę ubezpieczenia na własny rachunek;
- 13) Ubezpieczyciel – Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna i Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych Spółka Akcyjna;
- 14) Reklamacja - wystąpienie (w tym skarga i zażalenie) skierowane do Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia oraz Użytkownika, w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela;
- 15) Centrum Obsługi Klienta - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Santander Aviva, dostępne pod numerem telefonu 801 888 188 lub (+48) 22 557 44 71;
- 16) Usługi – usługi określone w § 4 Regulaminu.

§4. Usługi

Santander Aviva oraz Aviva, na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1170) zawierają Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu www.santander.aviva.pl oraz Santander mobile.

§5. Warunki techniczne świadczenia Usług

A. Dla Serwisu

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania: przeglądarka umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera stronę internetową www.santander.aviva.pl z włączoną opcją akceptowania plików cookies (Firefox w wersji co najmniej 38, Opera w wersji co najmniej 30, Chrome w wersji co najmniej 43, Internet Explorer w wersji co najmniej 9.0), monitor o rozdzielczości 1024x768, włączona obsługa Java Script. Wymagane jest również oprogramowanie, które obsługuje archiwa ZIP oraz pliki pdf.
2. Działania plików Cookies opisane są w dokumencie o nazwie Informacje o plikach Cookies w serwisie www.santander.aviva.pl oraz w Polityce prywatności serwisu.
3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1, Santander Aviva oraz Aviva nie gwarantują prawidłowości funkcjonowania Serwisu i zastrzegają, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
4. Użytkownik jest również zobowiązany posiadać konto poczty elektronicznej, którego wskazanie w Serwisie jest niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
5. Ze względów bezpieczeństwa Santander Aviva oraz Aviva zastrzegają sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.
6. Dane przesyłane przy użyciu Serwisu są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Transport Layer Security (TLS) 1.2.

B. Dla Santander mobile

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązany jest posiadać aktywne połączenie z siecią Internet oraz zainstalowany system operacyjny Android OS w wersji 2.3 lub nowszej lub iOS w wersji 7.0 lub nowszej lub Windows Phone w wersji 8.0 lub nowszej – w urządzeniu mobilnym, o którym mowa w §3 pkt 5) niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik jest zobowiązany posiadać konto poczty elektronicznej oraz numer telefonu komórkowego, którego wskazanie w procesie zakupu ubezpieczenia „Na Podróż” w Santander mobile jest niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

§6. Serwis oraz Santander mobile

1. W ramach Serwisu oraz Santander mobile Santander Aviva oraz Aviva oferują Użytkownikowi:
 - 1) dostęp do OWU, Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Informacji dodatkowych oraz Regulaminu oraz możliwość pobrania ich w formacie umożliwiającym zapisanie i odtwarzanie na komputerze Użytkownika oraz wydrukowanie,
 - 2) wypełnienie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, przy czym:

- a) Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z Serwisu lub Santander mobile w każdej chwili,
- b) po zapisaniu i przesłaniu do Santander Aviva oraz Aviva wniosku nie jest możliwa zmiana lub korekta danych drogą elektroniczną i konieczny jest kontakt z Centrum Obsługi Klienta.
2. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub Santander mobile, Użytkownik zobowiązany jest także zapoznać się i zaakceptować treść OWU; Regulamin i OWU dostępne są dla Użytkownika w Serwisie oraz w Santander mobile.
3. Po wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej na stronie Serwisu lub w Santander mobile, oferta Santander Aviva i Aviva stanowi ofertę w rozumieniu kodeksu cywilnego pod warunkiem, że zostanie niezwłocznie przyjęta przez Użytkownika. Przyjęcie oferty przez Użytkownika następuje po wypełnieniu i zaakceptowaniu przez Użytkownika treści formularzy o zawarcie Umowy ubezpieczenia. W tym celu:
- a) w przypadku zawierania Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu - Użytkownik jest zobowiązany wybrać opcję 'Zamów' i dokonać płatności składki z tytułu zawarcia Umowy ubezpieczenia w ciągu trzech dni,
- b) w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Santander mobile - Użytkownik jest zobowiązany wybrać opcję „Kup” i dokonać płatności składki z tytułu zawarcia Umowy ubezpieczenia bezpośrednio po wybraniu opcji „Kup” i automatycznemu przekierowaniu do płatności w Santander mobile.
4. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia dochodzi po spełnieniu wszystkich wymaganych warunków opisanych w OWU, w tym złożenia oświadczeń wymaganych we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub Santander mobile, niezwłocznie po zawarciu tej Umowy zgodnie z OWU, drogą elektroniczną na adres Użytkownika będącego Ubezpieczającym, wysyłana jest informacja potwierdzająca zawarcie ww. Umowy wraz z polisą ubezpieczeniową.
6. Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialny za skutki wynikłe z nieprawidłowego lub niewłaściwego wypełnienia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, a w szczególności za skutki wynikłe z podania nieaktualnych, nieprawdziwych, niekompletnych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych.
7. Osoby wykonujące czynności dystrybucyjne Ubezpieczyciela w związku z proponowanym zawarciem Umowy ubezpieczenia otrzymują wynagrodzenie ze stosunku pracy. Osoby te mogą otrzymywać także wynagrodzenie innego rodzaju w postaci korzyści ekonomicznych lub zachęt finansowych, niefinansowych (np. finansowanie szkoleń, konkursów lub innych działań wspierających dystrybucję ubezpieczeń).

§7. Ochrona danych osobowych

1. Ubezpieczyciel jest administratorem danych osobowych, które mogą być przetwarzane w celu:

- 1) zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia, – podstawą prawną przetwarzania może być niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania Umowy ubezpieczenia, przepis prawa lub zgoda Ubezpieczającego; ;
- 2) marketingu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej - podstawą prawną przetwarzania danych może być zgoda Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
- 3) marketingu bezpośredniego produktów i usług, w tym profilowania klientów – podstawą prawną przetwarzania danych w tym celu jest prawnie uzasadniony interes Ubezpieczyciela;
- 4) wysyłki drogą elektroniczną informacji, oświadczeń i korespondencji dotyczących zawartych umów ubezpieczenia - podstawą prawną przetwarzania danych może być zgoda Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego lub przepis prawa;
- 5) w celach analitycznych – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela;
- 6) dochodzenia roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela;
- 7) podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela;
- 8) wykonania innych obowiązków prawnych ciążących na Ubezpieczycielu - podstawą prawną przetwarzania jest przepis prawa.

2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia wymaga podania określonych danych osobowych.

3. Dane osobowe pozyskiwane są za pośrednictwem wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia. Dane osobowe mogą zostać także pozyskane od podmiotów upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, w przypadku przeprowadzania procesu roszczeniowego.

4. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności na podstawie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, dane osobowe mogą zostać przekazane następującym odbiorcom danych: innym ubezpieczycielom i reasekuratorom, w zakresie i celu wynikającym z zawartej Umowy ubezpieczenia oraz innym instytucjom ustawowo upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach prawa. Ponadto dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Ubezpieczyciela, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Ubezpieczycielem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Ubezpieczyciela. Kategorię podmiotów, którym powierzono do przetwarzania dane osobowe wskazano w polityce prywatności na stronie internetowej Ubezpieczyciela.

5. Ubezpieczyciel informuje o prawie dostępu do danych oraz prawie żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. Ubezpieczyciel informuje o prawie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie

uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela. W szczególności Ubezpieczyciel informuje o prawie sprzeciwu wobec przetwarzania na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania klientów. Ubezpieczyciel informuje również o prawie do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Ubezpieczyciela danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

6. W sytuacji, w której przetwarzanie danych osobowych wymaga zgody, w dowolnym momencie Ubezpieczający może wycofać udzieloną zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany. Decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany w sytuacji pozyskania zgody Ubezpieczającego, istnienia przepisu prawa pozwalającego na taką formę przetwarzania danych osobowych lub gdy jest to niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia.

8. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących Umowy ubezpieczenia.

9. Ubezpieczyciel wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres email: inspektordanych@santander.aviva.pl lub pisemnie na adres Ubezpieczyciela. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Użytkownik ma w każdej chwili prawo do uzyskania informacji o treści i zakresie przetwarzania swoich danych oraz prawo ich poprawiania poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta.

10. Ubezpieczyciel informuje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

§8. Ochrona praw własności intelektualnej

1. Serwis i Santander mobile zawierają treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony.

2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszystkich treści, które są prezentowane w Serwisie i Santander mobile, włącznie do własnego użytku.

3. Santander Aviva oraz Aviva zastrzegają sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu i Santander mobile w dowolnym momencie.

§9. Koszty związane z zawarciem Umowy ubezpieczenia i korzystaniem z Usług

Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub Santander mobile, z zastrzeżeniem obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub Santander mobile, w wysokości wynikającej z OWU. Koszty korzystania przez Użytkowników z Serwisu lub Santander mobile i koszty przesyłania polis ubezpieczeniowych, potwierdzających zawarcie Umów ubezpieczenia, pokrywają Santander Aviva oraz Aviva.

§10. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

Zgodnie z treścią art. 40 ust. 6 pkt 3) ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 tekst jednolity) Ubezpieczającemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, ponieważ korzystając z Serwisu lub z Santander mobile Ubezpieczający może zawrzeć Umowę ubezpieczenia na okres nie dłuższy niż 29 dni.

§11. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje są rozpatrywane przez Zarząd Ubezpieczyciela lub osoby upoważnione przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - a) w formie pisemnej – osobiście u Ubezpieczyciela, agentów Ubezpieczyciela, w tym w Banku albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Ubezpieczyciela,
 - b) ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 888 188 lub (+48) 22 557 44 71 (opłata za połączenie według taryfy danego operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela, agentów Ubezpieczyciela, w tym w Banku,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: obsługa.klienta@santander.aviva.pl
3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej Reklamację określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa w ust. 3 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tą można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek składającego Reklamację.
5. Zgłaszający Reklamację jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Ubezpieczyciela w przedmiocie Reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia ust.1-4.

6. Zgłaszającemu Reklamację w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania Reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

7. Zgłaszającemu reklamację w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy jest również uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, na wniosek złożony przez tę osobę. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl

8. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§12. Postanowienia końcowe

1. Santander Aviva oraz Aviva zastrzegają sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu i w Santander mobile. Korzystanie z Serwisu lub Santander mobile przez Użytkownika po wprowadzeniu zmian jest równoznaczne z ich akceptacją.

2. Santander Aviva i Aviva, jako członkowie Polskiej Izby Ubezpieczeń, zobowiązały się do przestrzegania „Zasad etyki w działalności ubezpieczeniowej”, uchwalonych w dniu 17 grudnia 1998 roku przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli PIU oraz "Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych", przyjętych uchwałą Walnego Zgromadzenia PIU (link dostępu: <http://www.piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk>).

3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 8 września 2018 roku.