

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Aegon Services Sp. z o.o.****§ 1****POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Stosownie do postanowień art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Aegon Services sp. z o.o. usług drogą elektroniczną w ramach serwisu udostępnionego pod adresem internetowym [www.aegondirect.pl](http://www.aegondirect.pl) oraz za pośrednictwem CRK.
2. Regulamin, jest udostępniony pod adresem [www.aegondirect.pl](http://www.aegondirect.pl) w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą używanego systemu teleinformatycznego.

**§ 2****DEFINICJE**

Wyrażenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Aegon TU** – Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (02-675), przy ul. Wołoskiej 5, wpisane do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 12318, NIP 527-22-79-881, o kapitale zakładowym w wysokości 347.467.550 zł - opłaconym w całości,
- 2) **Aegon HH** – Aegon Magyarország Altalanos Biztosító S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Chorzowie (41-500) przy ul. Katowickiej 47, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000387500, NIP: 2050002752;
- 3) **Agent** – Aegon Services sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie (41-500), przy ul. Katowickiej 47, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice - Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000393210, NIP 627-272-84-40, o kapitale zakładowym w wysokości 8.000.000 zł; będąca agentem ubezpieczeniowym (wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych pod numerem: 11204869/A), pośredniczy przy zawieraniu umów:
  - a. ubezpieczeń na życie – w imieniu i na rzecz Aegon TU;
  - b. ubezpieczeń majątkowych i osobowych – w imieniu i na rzecz Aegon HH.
- 4) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno – informacyjna będąca własnością Agentą, dostępna na stronie internetowej [www.aegondirect.pl](http://www.aegondirect.pl) podłączona do sieci Internet, oferująca Użytkownikom możliwość korzystania z Usług;
- 5) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Agentą;
- 6) **Użytkownik** – każda osoba, która korzysta z Serwisu i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 7) **Usługi** – zbiór wszystkich funkcji Serwisu umożliwiający Użytkownikowi dokonanie następujących czynności:
  - a. przeprowadzenie kalkulacji składki dla poszczególnych umów ubezpieczenia,
  - b. uzyskanie informacji o umowach ubezpieczenia i ich warunkach
  - c. złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
  - d. dokonanie płatności za umowę ubezpieczenia,
  - e. uzyskanie pomocy w formie nawiązania połączenia z CRK w trybie na żywo,
  - f. zapis roboczej wersji formularza na wskazany adres e-mail.

- 8) **Wniosek** – oferta zawarcia umowy ubezpieczenia składana Aegon TU lub Aegon HH przez Użytkownika;
- 9) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia opracowane przez Aegon TU albo Aegon HH, obowiązujące dla poszczególnych umów ubezpieczenia, których zawarcie możliwe jest za pośrednictwem Agenta; zawierające szczegółowy opis praw i obowiązków stron umów ubezpieczenia, stanowiące ich integralną część. W rozumieniu Regulaminu, przez OWU rozumie się również inne wzorce umów regulujące prawa i obowiązki stron danej umowy ubezpieczenia (np. tabele, załączniki, regulaminy);
- 10) **Polisa** – dokument wystawiony przez Aegon TU albo Aegon HH potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia;
- 11) Centrum Relacji z Klientami (**CRK**) – telefoniczne centrum obsługi i wsparcia dostępne pod numerem telefonicznym 801 300 900 oraz dla połączeń z zagranicy + 48 22 592 10 00.
- 12) **Panel informacyjny** – narzędzie do:
  - a. prezentacji szczegółów o kalkulowanej ofercie, w tym wysokości składki,
  - b. prezentacji kontaktu z CRK,
  - c. zapisu roboczej wersji formularza na adres e-mail.

### § 3

#### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH SERWISU

1. Agent w ramach Serwisu świadczy Użytkownikowi drogą elektroniczną Usługi.
2. Usługi są świadczone przez Agenta bezpłatnie przez całą dobę, przez 7 (słownie: siedem) dni w tygodniu.
3. Do korzystania z Serwisu wymagane jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia z dostępem do sieci internet wyposażonego w przeglądarkę internetową, która obsługuje CSS2 (ang. Cascading Style Sheets), CSS3 – zalecane MS Internet Explorer w wersji 9.0 i nowszych, Google Chrome lub Firefox wersja 2.0 lub nowszych, Opera od wersji 9.5), która zapewnia obsługę plików cookies oraz skryptów Javascript (włączona obsługa). Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.
4. W celu wygodnego korzystania z Serwisu wymagana jest aplikacja Adobe Reader i łącze internetowe o przepustowości minimum 256 kbit/s. Zalecana rozdzielczość dla aplikacji wynosi 1280x768 lub wyższa (minimalna rozdzielczość 1024x768).
5. Świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu HTTPS.
6. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Serwisu, urządzenie z którego korzysta Użytkownik w szczególności powinno posiadać:
  - 1) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
  - 2) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
  - 3) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa;
  - 4) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookie oraz Java Script w przeglądarce internetowej,
  - 5) oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
7. Bezpieczeństwo transmisji danych dokonywanych w ramach Serwisu zapewnia szyfrowanie z użyciem protokołu SSL z kluczem 128-bitowym.

## § 4

## OPIS USŁUG

1. Złożenie Wniosku przez Użytkownika

- 1.1. Czynności konieczne do zawarcia umów ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu wskazane zostały w OWU oraz w postanowieniach poniższych.
- 1.2. Użytkownik ma możliwość wyboru zdefiniowanego zakresu ubezpieczenia (scenariusz ubezpieczenia).
- 1.3. Po wybraniu scenariusza ubezpieczenia, Użytkownik może przystąpić do wprowadzenia do Serwisu danych dotyczących ubezpieczającego, planowanego okresu ochrony ubezpieczeniowej, zakresu ubezpieczenia oraz parametrów niezbędnych do wyliczenia składki ubezpieczeniowej i innych danych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia.
- 1.4. Przed złożeniem Wniosku Użytkownik ma obowiązek złożyć oświadczenia:
  - a) o prawdziwości i poprawności podanych we Wniosku danych,
  - b) o zapoznaniu się z OWU oraz Regulaminem,
  - c) inne, których obowiązek złożenia wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 1.5. Użytkownik może udzielić zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych oraz na wysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, z tym że oświadczenie w tym zakresie nie jest obowiązkowe do złożenia Wniosku i zawarcia umowy ubezpieczenia.
- 1.6. W zakresie ubezpieczeń na życie, za pośrednictwem Serwisu Użytkownik może zawrzeć umowę ubezpieczenia wyłącznie na własny rachunek. Oznacza to, że Użytkownik musi być jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym.
- 1.7. Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany jeżeli z analizy danych podanych przez Użytkownika wynika brak możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu.
- 1.8. Użytkownik podczas wypełniania formularza wniosku podaje adres poczty elektronicznej i zgadza się na jego wykorzystywanie jako oficjalnego kanału do komunikacji oraz przekazywanie informacji związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia.
- 1.9. Użytkownik składający Wniosek otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej, e-mail zawierający kopię wniosku i OWU.

2. Płatność składki za umowę ubezpieczenia

- 2.1. Po złożeniu Wniosku Użytkownikowi mogą zostać udostępnione 2 sposoby płatności składki:
  - a. transakcja obsługiwana przez DotPay S.A.
  - b. płatność przelewem bankowym.
- 2.2. Możliwość wyboru sposobu płatności uzależniona jest od umowy ubezpieczenia.

3. Korzystanie z CRK

- 3.1. Dyspozycje telefoniczne są przyjmowane przez CRK w dni robocze w godzinach: 8-20
- 3.2. CRK obsługuje korespondencję wysłaną elektronicznie od Użytkowników za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego w Serwisie.
- 3.3. Korzystając z CRK, Użytkownik może złożyć następujące dyspozycje:
  - a. wyliczenia składki, za wyjątkiem przeprowadzenia oceny ryzyka,
  - b. wysłanie e-mailem linku z kalkulacją składki,
  - c. przesłanie OWU na podany przez Użytkownika adres e-mail,
  - d. aktualizacja danych kontaktowych: nr telefonu, adresu e-mail,
  - e. uzyskanie informacji o umowach ubezpieczenia oferowanych w Serwisie, promocjach sprzedażowych i procesach obsługowych,
  - f. weryfikacja potwierdzenia zapłaty za umowę ubezpieczenia,

- g. pomoc w obsłudze Serwisu.
- 3.4. Rozmowy z CRK są nagrywane. Użytkownik ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy poprzez zakończenie połączenia.
- 3.5. Rozmowę można zainicjować na stronie poprzez:
- Dział „Kontakt” i samodzielne wybranie numeru (w godzinach pracy CRK) bądź pozostawienie prośby o kontakt (poza godzinami pracy CRK)
  - Przy użyciu panelu informacyjnego w procesie zakupu w sposób opisany powyżej.

## § 5

### ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA

- Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
- Korzystając z Usług, Użytkownik jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
- Podczas korzystania z Usług w ramach Serwisu zabrania się Użytkownikom dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## § 6

### WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- Rozpoczęcie korzystania z Usług jest równoznaczne z akceptacją przez Użytkownika warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
- Agent, Aegon TU oraz Aegon HH nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych w formularzach Serwisu, w szczególności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu bez ich wiedzy i zgody.
- Połączenie z Serwisem odbywa się na koszt Użytkownika, według cennika operatora, z którego usług Użytkownik korzysta. Użytkownik nie ponosi innych kosztów związanych z zawarciem umowy Ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, poza składką ubezpieczeniową.
- Użytkownik może zakończyć korzystanie z Usług w każdej chwili.
- Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania przez Użytkownika dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, w ramach której udostępniana jest Usługa.

## § 7

### POLITYKA PRYWATNOŚCI I PLIKI COOKIES

- Administratorem danych podanych przez Użytkownika w ramach świadczenia usług na podstawie Regulaminu jest Aegon Services sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie (41-500), przy ul. Katowickiej 47.
- Dane Użytkownika będą przetwarzane w celu realizacji Usług, które zapewnia Serwis oraz w celu informowania o produktach i usługach podmiotów należących do Grupy Aegon w Polsce.
- Podanie danych osobowych Użytkownika ma charakter dobrowolny.

4. Użytkownik ma w każdej chwili prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.
5. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych, do którego konieczna jest zgoda Użytkownika jest niezbędne do świadczenia Usługi, a Użytkownik odmówił wyrażenia zgody, zostanie on pozbawiony dostępu do Usługi.
6. Serwis wykorzystuje pliki cookies, które służą do wymiany informacji pomiędzy Serwisem, a przeglądarką internetową Użytkownika korzystającego z Usług i są zapisywane w formie plików na komputerze, z którego następuje dostęp do Serwisu. Informacje zapisywane w plikach cookies są wykorzystywane wyłącznie do utrzymania ważności sesji na serwerze internetowym – plik JSESSIONID.
7. Wyłączenie obsługi plików cookies zwykle nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może być przyczyną utrudnień w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku Agent nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z braku aktywnej obsługi plików cookies przez Użytkownika.

## **§ 8**

### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące korzystania z Serwisu:
  - a. pisemnie na adres Aegon Services Sp. z o.o. Centrum Operacyjne, ul. Katowicka 47, 41-500 Chorzów,
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [direct@aegon.pl](mailto:direct@aegon.pl)
  - c. za pośrednictwem CRK.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej wskazanie imienia i nazwiska Użytkownika, PESEL Użytkownika, opis problemu, którego dotyczy reklamacja oraz e-mail lub adres pocztowy, właściwy do udzielenia odpowiedzi na reklamację.
3. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana zgłaszającemu reklamację na adres e-mail podany przez użytkownika lub pocztą na adres korespondencyjny.
4. Reklamacje dotyczące wykonywania umowy ubezpieczenia rozpatrywane są zgodnie z trybem wskazanym w OWU.

## **§ 9**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 listopada 2015 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego.
3. W przypadku rozbieżności między zapisami Regulaminu i OWU, pierwszeństwo mają zapisy OWU.
4. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Użytkownikiem, ubezpieczającym a Agentem oraz Aegon TU lub Aegon HH jest język polski.
5. Agent zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Doręczenie Użytkownikowi zmienionego Regulaminu będzie się odbywać poprzez umieszczenie na stronach Serwisu.