

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW IBOK

§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin Korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, oferowanego przez Aviva Sp. z o.o. (zwaną dalej „Aviva”) na zlecenie poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w obowiązujących przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK są dostępne dla Klientów poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce na zasadach określonych w Regulaminie oraz załącznikach do niego.

§ 2. DEFINICJE

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

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK.
2. **Klient** – podmiot zdefiniowany w załącznikach do Regulaminu, odrębnie w stosunku do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce.
3. **Spółki Grupy Aviva w Polsce** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. i jednostki z nią powiązane w rozumieniu przepisów o rachunkowości oraz zarządzane przez nie otwarte fundusze emerytalne i fundusze inwestycyjne.
4. **Aviva** – Aviva Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 44, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000043360, o kapitale zakładowym w wysokości 41 085 500 złotych; NIP: 527-18-45-338; adres elektroniczny: www.aviva.pl, numer Infolinii Avivy 801 888 444 lub +48 22 557 44 44.
5. **Porozumienie** – umowa zawierana pomiędzy Klientem i Avivą w sprawie korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK.
6. **Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK lub Usługi iBOK** – dostęp do Konta Klienta oraz możliwość składania przez Użytkownika Zleceń w zakresie określonym odrębnie w stosunku do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce, jak też informacje o produktach tych Spółek.
7. **Konto Klienta** – elektroniczna ewidencja w Systemie informacji dotyczących Klienta i posiadanych przez niego produktów, w zakresie określonym odrębnie w stosunku do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce.
8. **Zlecenie** – składane przez Klienta w Systemie oświadczenie woli lub wiedzy w zakresie stosunków łączących go z daną Spółką Grupy Aviva w Polsce.
9. **System** – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, umożliwiający Użytkownikom dostęp do Konta Klienta oraz możliwość składania Zleceń za pośrednictwem Internetu, jak też dostęp do informacji o produktach Spółek Grupy Aviva w Polsce.
10. **Użytkownik** – Klient, posiadający na podstawie Porozumienia uprawnienie do korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, któremu nadano Login i Hasło.
11. **Login** – nadany i przesłany przez Avivę na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej kod numeryczny, służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, posiadający 9 znaków.
12. **Hasło graficzne** – wyświetlane przez System hasło, prezentowane w formie elementu graficznego, na którym znajduje się od 5 do 7 znaków, którego wprowadzenie warunkuje zalogowanie do Konta Klienta.
13. **Hasło** – wskazany przez Użytkownika w systemie minimum 8-znakowy kod współlistniejący z Loginem, służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, zawierający co najmniej 1 literę i 1 cyfrę oraz przynajmniej 4 unikalne znaki. Poprawne podanie Loginu, Hasła oraz wyświetlonego przez System Hasła graficznego powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie.
14. **Link aktywacyjny** – adres internetowy, od którego Użytkownik rozpoczyna proces aktywacji Konta Klienta w Systemie. Po kliknięciu na Link aktywacyjny na wskazany przez Klienta w Porozumieniu numer telefonu komórkowego zostaje przesłana wiadomość SMS z Hasłem pierwszego logowania.
15. **Hasło pierwszego logowania** – hasło przesyłane przez Avivę za pośrednictwem wiadomości SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego, służące do pierwszego zalogowania się do Konta Klienta.

16. **Kod jednorazowy** – kod numeryczny jednokrotnego użytku, przesyłany przez Avivę za pośrednictwem wiadomości SMS, pozwalający na autoryzację danego Zlecenia, składanego przez Użytkownika w Systemie.
17. **Zablokowanie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK** – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Użytkownika z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK.
18. **Dni robocze** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW IBOK

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK są dostępne wyłącznie dla Klientów będących osobami fizycznymi, po zawarciu Porozumienia z Avivą.
2. Warunkiem dostępu do Konta Klienta oraz składania Zleceń jest posiadanie przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego.
3. Uzyskanie przez Użytkownika dostępu do Konta Klienta nie wyłącza obowiązków informacyjnych poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce wynikających z obowiązujących przepisów, ani nie wyklucza możliwości przekazywania Użytkownikowi określonych informacji w formie pisemnej lub innej z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Możliwość składania Zleceń przy wykorzystaniu Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK nie wyklucza możliwości składania Zleceń w formie pisemnej lub innej uzgodnionej między Użytkownikiem a poszczególnymi Spółkami Grupy Aviva w Polsce, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
5. Użytkownik nie może ustanowić pełnomocnika do działania w jego imieniu w zakresie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK.

§ 4. ZAWARCIE POROZUMIENIA

1. Klient zawiera jedno Porozumienie dotyczące korzystania ze wszystkich Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK. Zawarcie Porozumienia nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami ze strony Klienta. Porozumienie może zostać zawarte wyłącznie przez Klienta posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, Porozumienie jest zawierane na czas nieokreślony, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Porozumienie jest zawierane poprzez akceptację przez Klienta złożonej mu przez Avivę oferty zawarcia Porozumienia.
3. Aviva składa Klientowi ofertę zawarcia Porozumienia poprzez przekazanie mu wypełnionych i podpisanych przez siebie dwóch egzemplarzy Porozumienia wraz z Regulaminem. Klient akceptuje ofertę Avivy uzupełniając wymagane pola i podpisując obydwa egzemplarze Porozumienia, z których jeden przekazuje do Avivy.
4. Porozumienie wchodzi w życie w terminie trzech dni roboczych po otrzymaniu przez Avivę kompletnie i poprawnie wypełnionego oraz podpisanego przez Klienta egzemplarza Porozumienia. W przypadku, gdy Klient akceptuje ofertę zawarcia porozumienia jednocześnie ze złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, Porozumienie wchodzi w życie w terminie trzech dni roboczych od dnia wystawienia polisy, pod warunkiem otrzymania przez Avivę kompletnie i poprawnie wypełnionego oraz podpisanego przez Klienta egzemplarza Porozumienia.
5. Za wyjątkiem sytuacji, w której Klient jest już stroną wcześniej zawartego z Avivą Porozumienia. Porozumienie uważa się za niezawarte, jeżeli w przypadku, o którym mowa ust. 4 zdanie drugie, nie dojdzie do zawarcia umowy ubezpieczenia. W takim wypadku Zlecenia złożone przez Klienta w stosunku do umowy ubezpieczenia, do zawarcia której nie doszło, są nieważne.
6. Klient jest zobowiązany do podania w Porozumieniu jednego adresu poczty elektronicznej, na który otrzyma informację o przydzielonym mu Loginie oraz do podania jednego numeru telefonu komórkowego, na który otrzyma wiadomość SMS z Hasłem pierwszego logowania oraz będzie otrzymywał wiadomości SMS z Kodami jednorazowymi.

§ 5. ROZWIĄZANIE POROZUMIENIA

1. Klient może odstąpić od Porozumienia ze skutkiem natychmiastowym w terminie 30 dni od jego zawarcia.
2. Porozumienie może zostać wypowiedziane przez każdą ze stron, w każdym czasie jego obowiązywania. Porozumienie ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Porozumienia.

- Porozumienie może być także wypowiedziane przez każdą ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie przez drugą stronę postanowień Regulaminu.
- Odstąpienie od Porozumienia oraz jego wypowiedzenie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Porozumienie ulega również rozwiązaniu z dniem, w którym Użytkownik nie jest już Klientem żadnej ze Spółek Grupy Aviva w Polsce, bez konieczności składania przez którąkolwiek ze stron Porozumienia oświadczenia woli w sprawie jego rozwiązania, jak też w przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 2.
- Rozwiązanie Porozumienia nie powoduje nieważności Zleceń złożonych przy wykorzystaniu Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK w okresie jego obowiązywania.

§ 6.

OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW iBOK

- Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK świadczone są za pośrednictwem Internetu pod adresem www.aviva.pl. Ze względów technicznych, spowodowanych koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa i przetwarzania danych zebranych w ciągu dnia, Aviva zastrzega sobie możliwość ograniczenia dostępu do Usług iBOK w godzinach od 22:00 do 6:00. O ewentualnych innych ograniczeniach w dostępności Usług iBOK Użytkownik zostanie powiadomiony komunikatem, zamieszczonym z odpowiednim wyprzedzeniem w Systemie.
- Zakres Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK obejmuje dostęp do informacji zgromadzonych na Koncie Klienta oraz możliwość składania Zleceń w zakresie przewidzianym w Systemie, jak też informacje o produktach poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce. Informacje o dodanych Usługach iBOK będą zamieszczane na Koncie Klienta.
- Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK są dostępne wyłącznie dla Użytkowników. Korzystanie z Usług iBOK nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami. Koszty połączenia z Systemem, utrzymywania ważnego adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego obciążają Użytkownika.
- W dniu wejścia w życie Porozumienia Użytkownik otrzymuje pocztą elektroniczną na wskazany w Porozumieniu adres poczty elektronicznej wiadomość zawierającą unikalny Login oraz Link aktywacyjny. Po kliknięciu na Link aktywacyjny Użytkownik otrzymuje na wskazany w Porozumieniu numer telefonu komórkowego wiadomość SMS z Hasłem pierwszego logowania.
- Do pierwszego zalogowania się do Konta Klienta wymagane jest poprawne podanie Loginu, Hasła pierwszego logowania oraz wyświetlonego przez System Hasła graficznego.
- Przy pierwszym logowaniu System wymusza zmianę Hasła pierwszego logowania. Nowe, wskazane przez Użytkownika Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym co najmniej 1 literę i 1 cyfrę oraz przynajmniej 4 unikalne znaki.
- Po dokonaniu zmiany Hasła pierwszego logowania Użytkownik aktywuje swój dostęp do Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK. Poprawne podanie Loginu, Hasła oraz Hasła graficznego powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie.
- Login, Hasło pierwszego logowania, Hasło oraz Kod jednorazowy są poufne i nie powinny być udostępniane osobom trzecim. Aviva nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia Loginu, Hasła pierwszego logowania, Hasła lub Kodu jednorazowego osobom trzecim.
- Trzykrotne błędne wprowadzenie Hasła pierwszego logowania lub Hasła dla danego Konta Klienta powoduje Zablokowanie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK na czas określony przez Avivę. Odblokowanie nastąpi po upływie wskazanego przez System czasu.
- W przypadku zagubienia Hasła, po wybraniu odpowiedniej opcji i wprowadzeniu Loginu, na wskazany w Porozumieniu numer telefonu komórkowego zostanie wysłana wiadomość SMS z nowym Hasłem. Po zalogowaniu System wymusi jego zmianę.
- Klient ma również możliwość zablokowania Usług Internetowego Biura Obsługi iBOK za pośrednictwem Infolinii Avivy, pod warunkiem posiadania aktywnej usługi TeleAviva (regulowanej na odrębnych zasadach). W takim przypadku dostęp do Konta Klienta będzie możliwy po ponownym aktywowaniu Konta Klienta, zgodnie z ust. 4-7.
- Aviva ma prawo Zablokowania Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK w razie podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Systemu.
- Aviva zastrzega sobie również prawo odmowy dostępu do Konta Klienta lub przyjęcia Zlecenia w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, lub systemów zasilania, lub sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerwania połączenia w trakcie składania Zlecenia, jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie przesyłania Zlecenia oraz wszelkich innych przerw w działaniu Systemu, w szczególności spowodowanych koniecznością jego bieżącej konserwacji.

§ 7.

ZASADY DOTYCZĄCE SKŁADANIA I REALIZACJI ZLECEŃ

- Zlecenia można składać codziennie, przy czym ze względów technicznych, spowodowanych koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa i przetwarzania danych zebranych w ciągu dnia, Aviva zastrzega sobie możliwość ograniczenia możliwości składania Zleceń w godzinach od 20:00 do 6:00.

O ewentualnych innych ograniczeniach w składaniu Zleceń Użytkownik zostanie powiadomiony komunikatem, zamieszczonym z odpowiednim wyprzedzeniem w Systemie.

- Złożone Zlecenie nie może zostać odwołane. Nie jest możliwe złożenie Zlecenia z odroczonego terminem jego realizacji.
- Zlecenia składane z wykorzystaniem Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK są przekazywane przez Avivę do danej Spółki Grupy Aviva w Polsce. Zawierając Porozumienie Użytkownik upoważnia Avivę do przekazania Zleceń do danej Spółki Grupy Aviva w Polsce, w tym do sporządzania, podpisywania i składania tych Zleceń w jego imieniu, z prawem Avivy udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom Avivy.
- Przekazanie Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją, która ma miejsce zgodnie z zasadami określonymi w Załącznikach do Regulaminu, a w zakresie w nich nieuregulowanym – zgodnie ze stosunkiem łączącym Użytkownika z daną Spółką Grupy Aviva w Polsce, z zastrzeżeniem, że zlecenia są realizowane w kolejności ich złożenia, a Zlecenie uważa się za złożone w dacie i czasie wskazanych przez System. Skutki nieprawidłowo złożonego Zlecenia obciążają Użytkownika.

§ 8.

ZABEZPIECZENIE DOSTĘPU DO INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW iBOK

- Dostęp do Systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie Loginu, Hasła oraz Hasła graficznego.
- W trakcie dostępu do Systemu następuje połączenie ze stronami dystrybucyjnymi Avivy, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii Secure Socket Layer (SSL), opartej o algorytm RSA z kluczem publicznym oraz RC4 z kluczem prywatnym do 128 bitów.
- Składanie Zleceń z wykorzystaniem Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK wymaga użycia przeglądarki, która umożliwi szyfrowanie kluczem o długości 128 bitów. Ponadto przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików cookie na dysku lokalnym użytkowanego komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
- Złożenie Zlecenia wymaga autoryzowania Kodem jednorazowym. Kod jednorazowy jest generowany przez System i przesyłany wiadomością SMS na wskazany w Porozumieniu numer telefonu komórkowego.
- Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych Usług iBOK.

§ 9.

OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI AVIVY

Poza przypadkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach prawa, Aviva nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- nienależytą jakością połączenia, uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, lub systemów zasilania, lub sprzętu komputerowego, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem połączenia w trakcie składania Zlecenia, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie składania Zlecenia oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu Systemu spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Avivy,
- niedostarczeniem lub nieprawidłowym dostarczeniem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
- następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu zawarcia Porozumienia, które uniemożliwiają prawidłowe jego wykonanie,
- działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania Porozumienia,
- zmianą ustawień komputera Użytkownika lub oprogramowania, poczynioną w celu korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK,
- przez osoby trzecie, wskutek niezablokowania przez Klienta Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, zgodnie z § 6 ust 11, w przypadku utraty karty SIM lub podejrzenia ujawnienia Loginu, Hasła pierwszego logowania lub Kodu jednorazowego.

§ 10.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Organem właściwym do rozpatrywania reklamacji Użytkowników dotyczących Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Avivy. Klienci mogą również składać reklamacje dotyczące Usług iBOK do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce na zasadach określonych w tych Spółkach.
- W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości dotyczących realizacji Porozumienia, w tym realizacji Zleceń złożonych z wykorzystaniem Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, powinien on niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty złożenia Zlecenia przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Aviva może zwrócić się do Użytkownika o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

3. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia Użytkownik może składać z wykorzystaniem Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, o ile taka funkcjonalność będzie istnieć w Systemie, jak też telefonicznie lub korespondencyjnie na adres:

Aviva Spółka z o.o.
ul. Domaniewska 44, 02-672 Warszawa
Tel. 801 888 444 lub +48 22 557 44 44

4. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty ich otrzymania przez Avivę. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe we wskazanym terminie, Aviva rozpatrzy ją najpóźniej w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie jej było możliwe.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Aviva niezwłocznie powiadamia Użytkownika w formie pisemnej lub innej z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
6. W razie uznania reklamacji za zasadną, Aviva podejmie niezwłocznie odpowiednie działania.

§ 11. ZMIANA REGULAMINU

1. Regulamin może ulec zmianie w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, rozszerzenia zakresu usług oferowanych w ramach Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK, a także innych ważnych przyczyn. W takim przypadku Użytkownik zostaje powiadomiony przez Avivę o treści zmian pocztą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej lub poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na Koncie Klienta.
2. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach złożyć Avivie pisemne oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia przez Avivę jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK i rozwiązaniem Porozumienia z dniem otrzymania przez Avivę oświadczenia Użytkownika.

3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z 21. dniem od dnia wysłania informacji lub umieszczenia jej na Koncie Klienta, zgodnie z ust. 1, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę ich wejścia w życie.

§ 12. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH I ZABEZPIECZENIE DOKUMENTÓW

1. Aviva przetwarza dane Użytkownika powierzone mu przez poszczególne Spółki Grupy Aviva w Polsce w celu realizacji Porozumienia.
2. Zawierając Porozumienie Użytkownik wyraża zgodę na zasięganie przez Avivę informacji w poszczególnych Spółkach Grupy Aviva w Polsce na temat produktów posiadanych przez Użytkownika w tych Spółkach oraz jego danych osobowych przetwarzanych w danej Spółce. Jednocześnie Użytkownik upoważnia Avivę do połączenia uzyskanych danych i wspólnej prezentacji w Systemie.
3. Zlecenia składane z wykorzystaniem Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami Avivy.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sędem 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 daną Spółką Grupy Aviva w Polsce.
3. Spory mogą być też rozstrzygane polubownie przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych lub Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z regulaminami tych sądów.
4. Aviva oraz Użytkownik nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
5. W relacjach z Klientem Użytkownikiem jest używany język polski.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 marca 2012 roku.

ZAŁĄCZNIK A DO REGULAMINU KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW IBOK USŁUGI ŚWIADCZONE NA ZLECENIE AVIVA TOWARZYSTWA UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE SA

§ 1. DEFINICJE

Załącznik A stanowi integralną część Regulaminu Korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK. Ilekroć w Załączniku A używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

1. **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła z Towarzystwem Umowę ubezpieczenia.
2. **Towarzystwo** – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 44, 02-672 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, o kapitale zakładowym w wysokości 82.500.000 złotych i kapitale wpłaconym 74.287.500 złotych, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów nr 6 z dnia 6 września 1991 r. i podlegająca nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego; NIP 526-020-99-75, adres elektroniczny: www.aviva.pl, numer infolinii 801 888 444 lub +48 22 557 44 44.
3. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Towarzystwem na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus ze składką jednorazową, Bonus ze składką regularną, Bonus VIP, Superbonus, Kapitałna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego: Nowa Perspektywa, Perspektywa oraz Plus, Ogólnych Warunków Młodzieżowego Ubezpieczenia Uniwersalnego Absolwent (z wyłączeniem umów ubezpieczenia, w których nastąpiło spełnienie przez Towarzystwo świadczenia ubezpieczeniowego przewidzianego w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia), Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Młodzieżowa Polisa Przyszłościowa, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Indywidualne Konto Emerytalne oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego. W przypadku zmiany Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w trakcie trwania umowy ubezpieczenia na Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nowa Perspektywa („konwersja”), z zakresu, o którym mowa powyżej zostają wyłączone umowy ubezpieczenia podlegające konwersji - na czas niezbędny do wprowadzenia wnioskowanej przez ubezpieczającego zmiany warunków ogólnych.
4. **Konto Klienta** – informacje dotyczące Umowy ubezpieczenia w zakresie:
 - 1) przedmiotu i zakresu ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokości świadczeń,
 - 2) terminów i wysokości wymaganych składek,
 - 3) terminów i wysokości dokonanych wpłat składek,
 - 4) wartości polisy, wartości lokacyjnej lub wartości rachunku,
 - 5) sposobów i terminów realizacji Zleceń złożonych przez Użytkownika,
 - 6) braku realizacji Zleceń złożonych przez Użytkownika.

5. **Zlecenia** – składane Towarzystwu przez Użytkownika oświadczenia woli dotyczące Umowy ubezpieczenia w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu.

§ 2. USŁUGI INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW IBOK

1. Użytkownik może korzystać z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK w zakresie wszystkich Umów ubezpieczenia, o których mowa w § 1 ust. 3.
2. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK obejmują dostęp do Konta Klienta w zakresie zdefiniowanym w § 1 ust. 4 oraz możliwość składania Zleceń na zasadach określonych w § 3.

§ 3. ZASADY SKŁADANIA I REALIZACJI ZLECEŃ

1. Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń, w tym wysokość opłat za ich realizację, określone są w Umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że:
 - 1) zlecenia w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu złożone w dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane według cen jednostek funduszy obowiązujących na następnny dzień roboczy po dniu złożenia dyspozycji,
 - 2) zlecenia w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu złożone w dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane według cen jednostek funduszy obowiązujących w drugim dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji.
 - 3) zlecenia w zakresie zmiany udziału ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w składce złożone w dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane w następnym dniu roboczym po dniu złożenia dyspozycji,
 - 4) zlecenia w zakresie zmiany udziału ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w składce złożone w dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane w drugim dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji.
2. Realizacja zlecenia jest potwierdzana przez Towarzystwo na wniosek Klienta w terminie 14 dni od daty jego złożenia. Potwierdzenie może nastąpić w formie pisemnej, przesyłką zwykłą na adres Użytkownika, jak również w inny, uzgodniony między stronami sposób, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, jak również poprzez umieszczenie potwierdzenia na Koncie Klienta.

Załącznik A do Regulaminu korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów iBOK w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 19 marca 2012 roku.