



## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU TRANSAKCYJNO-INFORMACYJNEGO – IKONTO ORAZ INNYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH ELEKTRONICZNIE ( dla produktów Aviva Życie )**

### **§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

1. Niniejszy regulamin Korzystania z Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto oraz innych usług świadczonych elektronicznie (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto oraz innych usług, 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 Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto są dostępne dla Klientów poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce na zasadach określonych w Regulaminie.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny ( Dz. U., Nr16, poz.93 z późn.zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 t.j.), ustawy z dnia 22 maja 2003r. o działalności ubezpieczeniowej (dz. U. z 2010r. nr 11, poz. 66 t.j.) ustawy z dnia 22 maja 2003r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. z dnia 2003r. nr 124 poz. 1154.), ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt ubezpieczeniowy ( Dz. U z 2012r., poz. 1225 t.j.) oraz innych stosowanych aktów prawnych.
5. Regulamin nie narusza innych regulaminów wydanych przez Aviva lub Aviva TUŻ.

### **§ 2. DEFINICJE**

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

1. 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](http://www.aviva.pl), numer Infolinii Avivy 801 888 444 lub +48 22 557 44 44.
2. Dni robocze – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Doradca – osoba fizyczna, która została upoważniona przez Aviva Tuż do pośredniczenia przy zawieraniu Umów ubezpieczenia.
4. Dzień Wyceny – dzień, na który ustalana jest przez Towarzystwo wartość jednostki ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego, którym jest każdy dzień roboczy, w którym odbywa się sesja na giełdzie prowadzonej przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. dla produktów określonych w § 10 ust. 4. Dla pozostałych produktów określonych w § 10 ust.1-3 wycena ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych dokonywana jest na każdy dzień kalendarzowy.
5. Hasło – wskazany przez Użytkownika w systemie minimum 8-znakowy kod współistniejący z Loginem, służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne. Poprawne podanie Loginu, Hasła oraz dodatkowo wyświetlonego przez System Hasła graficznego powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie.
6. Hasło pierwszego logowania – hasło generowane jest przez Użytkownika po „kliknięciu” na link aktywacyjny jest wysyłane za pośrednictwem wiadomości SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego.
7. Hasło graficzne – wyświetlane przez System hasło, prezentowane w formie elementu graficznego, na którym znajdują się 4 znaki, którego wypełnienie może być wymagane w procesie logowania Użytkownika do aplikacji.
8. Klient – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych w szczególności w zakresie ubezpieczeń indywidualnych: osoba fizyczna, która zawarła z Towarzystwem Umowę ubezpieczenia; lub osoba ubezpieczona, a w zakresie ubezpieczeń grupowych: osoba fizyczna, która zgodnie z ogólnymi warunkami danego ubezpieczenia jest uczestnikiem ubezpieczenia.
9. Kod jednorazowy – kod numeryczny jednokrotnego użytku, przesyłany przez Avivę za pośrednictwem wiadomości SMS, pozwalający na autoryzację danego zlecenia lub grupy zleceń wykonanych przez Użytkownika w Systemie.
10. Konto Klienta – elektroniczna ewidencja w Systemie informacji dotyczących Klienta i posiadanych przez niego produktów określonych w § 10.
11. Konsultant – pracownik Avivy posiadający uprawnienia do aktywowania konta w aplikacji iKonto.
12. Link aktywacyjny – adres internetowy, od którego Użytkownik rozpoczyna proces aktywacji Konta w Systemie. Po kliknięciu na Link aktywacyjny na wskazany przez Klienta we wniosku nr telefonu komórkowego, zostaje przesłana wiadomość SMS z Hasłem pierwszego logowania.
13. Link aktywacyjny do wniosku – przekierowanie do strony internetowej Towarzystwa przygotowanej specjalnie dla Użytkownika, umożliwiającej mu autoryzację wniosku ubezpieczeniowego.
14. Login – wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej, który przyjęty zostanie jako login w formie adresu e-mail służący do identyfikacji Użytkownika przy korzystaniu z Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto lub

wcześniej nadany i przesłany przez Avvię na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej 9-cio numeryczny kod dla poprzedniej wersji aplikacji- iBOK internetowe Biuro Obsługi Klienta.

15. Płatności Elektroniczne – możliwości dokonania opłaty składki w zakresie udostępnionej usługi poprzez płatność kartą lub przelewem.
16. Produkt – Umowa ubezpieczenia w rozumieniu definicji, o której mowa w § 10 Regulaminu.
17. Regulamin – niniejszy Regulamin Korzystania z Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, oraz innych usług świadczonych elektronicznie.
18. 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.
19. System lub iKonto – system Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, 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.
20. 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 zezwolenia Ministra Finansów z dnia 29 sierpnia 1996 roku 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.
21. Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w § 3 Regulaminu.
22. Użytkownik – Klient, posiadający dostęp do korzystania z Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, który posiada Login i Hasło.
23. Wniosek – wniosek Klienta o dostęp do Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto.
24. Zablokowanie Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Użytkownika z Usług iKonto.
25. Zlecenie – składane przez Klienta w Systemie oświadczenie woli lub wiedzy w zakresie stosunków łączących go z daną Spółką Grupy Aviva w Polsce.

### § 3.

#### USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Aviva, na zasadach określonych w Regulaminie, ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym ( Dz.U.nr 124, poz 1154 z późn. zm.), świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi :
  - 1) Korzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online przy udziale Doradcy”
  - 2) Korzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Doradcy”
  - 3) Korzystania z aplikacji „Wirtualny Oddział”
  - 4) Udostępniania za pomocą aplikacji iKonto informacji o Produktach w zakresie określonym w ust. 2;
  - 5) Składania za pomocą aplikacji iKonto Zleceń w zakresie określonym w ust. 3.
  - 6) Płatności w zakresie Przelewów Elektronicznych - ePrzelewy
2. Zakres usług, o których mowa w ust. 1 pkt. 4) obejmuje udzielanie informacji o:
  - 1) przedmiocie i zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokości świadczeń,
  - 2) terminach i wysokościach składek,
  - 3) wartości polisy, wartości lokacyjnej lub wartości rachunku,
  - 4) sposobie i terminie realizacji Zleceń złożonych przez Użytkownika
3. Zakres usług, o których mowa w ust. 1 pkt. 5) obejmuje składanie Zleceń dotyczących:
  - 1) zmiany adresu korespondencyjnego,
  - 2) zmiany alokacji składki,
  - 3) przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu.

### § 4.

#### WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

1. Warunkiem korzystania z Usług jest posiadanie przez Użytkownika sprzętu komputerowego i oprogramowania spełniającego minimalne wymogi, które aktualnie są dostępne w Systemie, w tym włączona obsługa Cookies i Java Script, a także posiadanie adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego.
2. Usługi Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną są dostępne wyłącznie dla Klientów po aktywowaniu Konta Klienta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, przy czym zakres Usług Systemu uzależniony jest od sposobu aktywowania Konta Klienta, Produktu i roli Klienta w ubezpieczeniu określonych w § 11.
3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust 1, Aviva nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Usług i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na ich jakość.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Usług 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.
5. Możliwość składania Zleceń przy wykorzystaniu Usług określonych w § 3 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.
6. Użytkownik nie może ustanowić pełnomocnika do działania w jego imieniu w zakresie Usług określonych w § 3.

## § 5.

### ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Umowa dotycząca świadczenia usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 1- 3 i 6 zawierana jest na czas wykonywania tych usług, a w przypadku usługi o której mowa w § 3 ust.1 punkt 4-5, zawierana jest na czas nieokreślony. Z zawarciem tych umów nie wiążą się żadne dodatkowe opłaty ze strony Klienta.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi na zasadach określonych w § 5 ust.4 oraz po zapoznaniu się Klienta z treścią niniejszego Regulaminu i akceptacją jego postanowień przed zalogowaniem do Systemu.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.ikonto.aviva.pl](http://www.ikonto.aviva.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Klient może aktywować Usługi, o których mowa w § 3 ust.1 pkt.1-3 po otrzymaniu Linku aktywacyjnego do wniosku na wskazany adres e-mail we wniosku a usługę określoną w § 3 ust.1 pkt.6 po jej udostępnieniu i przy zakupie produktu określonego w paragrafie w § 15.. Usługi o których mowa w § 3 ust.1 pkt.4-5 w następujący sposób:
  - a) poprzez wypełnienie formularza wniosku o udostępnienie iKonta w formie papierowej, który jest dostępny na stronie [www.ikonto.aviva.pl](http://www.ikonto.aviva.pl), podpisaniu tego wniosku oraz jego odesłania do Aviva na adres: Aviva Sp. z o.o. ul. Domaniewska 44 02-672 Warszawa. Wniosek zostanie wprowadzony do systemu a Klient otrzyma wiadomość SMS o założeniu iKonta, albo
  - b) poprzez złożenie wniosku o udostępnienie iKonta jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia określonej w § 10, przy czym iKonto zostanie aktywowane w terminie trzech dni roboczych od dnia wystawienia polisy,
  - c) poprzez wypełnienia elektronicznego formularza wniosku o udostępnienie iKonta dostępnego na stronie [www.ikonto.aviva.pl](http://www.ikonto.aviva.pl),
  - d) poprzez złożenie wniosku o udostępnienie iKonta podczas rozmowy z Konsultantem Centrum Telefonicznego.
5. Klient po złożeniu wniosku o udostępnienie iKonta, na wskazany w tym wniosku adres poczty e-mail otrzymuje Link aktywacyjny. Po kliknięciu na Link aktywacyjny Użytkownik jest przekierowany na stronę iKonta, gdzie ma możliwość wygenerowania hasła, które otrzymuje na wskazany we wniosku o udostępnienie iKonta numer telefonu komórkowego poprzez wiadomość SMS.
6. Do pierwszego zalogowania się do iKonta wymagane jest poprawne podanie Loginu, Hasła pierwszego logowania a po błędnym podaniu danych System może dodatkowo wyświetlić Hasło graficzne.
7. Przy pierwszym logowaniu System wymusza zmianę Hasła pierwszego logowania. Nowe, wskazane przez Użytkownika Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne.
8. Po dokonaniu zmiany Hasła pierwszego logowania, Użytkownik aktywuje swój dostęp do Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto. Poprawne podanie Loginu, Hasła oraz dodatkowo Hasła graficznego powoduje identyfikację Użytkownika w Systemie.
9. Przesłanie przez Klienta kolejnego wniosku o udostępnienie iKonta określonego w § 5 ust. 4 pkt. a) lub b) z podaniem w nim danych w zakresie adresu e-mail i telefonu komórkowego, innych niż dotychczas wskazane na potrzeby usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, skutkować będzie wprowadzeniem aktualizacji tych danych w Systemie.

## § 6.

### ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. W przypadku umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 1-3 i 6 rozwiązanie umowy następuje z chwilą zakończenia korzystania z usług będących przedmiotem tej umowy.
2. Klient może odstąpić od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 4-5 ze skutkiem natychmiastowym w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 4-5 może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron, w każdym czasie jej obowiązywania. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy .
4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 4-5 może być także wypowiedziana przez każdą ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie przez drugą stronę postanowień Regulaminu.
5. Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 4-5 oraz jej wypowiedzenie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Umowa o świadczenie usług droga elektroniczną określonych w § 3 ust.1 punkt 4-5 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 oświadczenia woli w sprawie jego rozwiązania, jak też w przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 3 lub 4.
7. Rozwiązanie lub odstąpienie od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną określonych w §3 ust. 1 punkt 4-5 nie powoduje nieważności Zleceń złożonych przy wykorzystaniu Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto w okresie jej obowiązywania.

## § 7.

### APLIKACJA „ZŁÓŻ WNIOSEK UBEZPIECZENIOWY ONLINE PRZY UDZIALE DORADCY”

1. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online przy udziale Doradcy” dostępna jest dla produktów określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Multibonus, BonusVIP i Kapitałna Przyszłość, Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Uniwersalnego Nowa Perspektywa oraz Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Indywidualne Konto Emerytalne, Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego i umożliwia Użytkownikowi:
  - a) dostęp do OWU – poprzez przesłanie OWU na wskazany przez Użytkownika adres poczty e-mail w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie;

- b) złożenie w formie elektronicznej wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia - przy czym elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego wypełniany jest wyłącznie przez Doradcę na podstawie danych i informacji przekazanych przez Klienta.
2. Po skontaktowaniu się z Doradcą i podaniu danych, na podany Doradcy adres e-mail zostanie przesłana wiadomość zawierająca OWU oraz Link aktywacyjny do wniosku ubezpieczeniowego umożliwiający jego autoryzację.
3. Link aktywacyjny do wniosku jest ważny przez 30 dni od dnia wysłania do Użytkownika. Jeżeli Użytkownik nie dokonał autoryzacji wniosku ubezpieczeniowego w tym terminie, link aktywacyjny do wniosku traci ważność i Użytkownik zobowiązany jest ponownie skontaktować się z Doradcą w celu przesłania nowego Linku aktywacyjnego do wniosku. Po kliknięciu w Link aktywacyjny do wniosku Klient otrzyma na wskazany we wniosku nr telefonu komórkowego SMS z Hasłem pierwszego logowania. W przypadku braku zgody na korespondencję elektroniczną Doradca będzie miał możliwość wydrukowania takiego wniosku i dostarczenia go Użytkownikowi do własnoręcznego podpisu.
4. Użytkownik po kliknięciu w Link aktywacyjny do wniosku w pierwszej kolejności potwierdza zapoznanie się z treścią Regulaminu, a następnie wpisuje w odpowiednie miejsce Hasło pierwszego logowania. Po zalogowaniu się Użytkownik uzyskuje podgląd do wypełnionego przez Doradcę formularza wniosku ubezpieczeniowego. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie dane zawarte we wniosku ubezpieczeniowym zostały wprowadzone poprawnie, w sposób kompletny i zgodnie z jego wolą. Klient nie ma możliwości samodzielnego wprowadzania do wniosku ubezpieczeniowego jakichkolwiek zmian lub uzupełnień. W przypadku stwierdzenia, że wniosek ubezpieczeniowy zawiera błędy lub braki, Użytkownik odrzuca wniosek poprzez wybór odpowiedniego pola. O odrzuceniu wniosku ubezpieczeniowego informowany jest automatycznie Doradca, który kontaktuje się z Użytkownikiem w celu wyjaśnienia powodów odrzucenia i przygotowania poprawionego wniosku ubezpieczeniowego. Jeżeli Użytkownik nie zgłasza zastrzeżeń do wniosku ubezpieczeniowego dokonuje jego autoryzacji przez kliknięcie w pole „Akceptuj”. Autoryzacja wniosku ubezpieczeniowego jest równoznaczna z jego złożeniem Towarzystwu w rozumieniu OWU dla wymienionych w § 7 ust. 1 produktów. .
5. Wraz ze złożeniem wniosku ubezpieczeniowego Użytkownik jest obowiązany również dokonać wpłaty należnej składki ubezpieczeniowej. Numer rachunku bankowego, na który należy dokonać wpłaty składki, wskazany jest w wiadomości e-mail zawierającej Link aktywacyjny do wniosku. Użytkownik obowiązany jest opłacić należną składkę w terminie i na zasadach określonych we właściwych OWU. Dla określonych produktów zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Kapitałna Przyszłość oraz Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia: Indywidualne Konto Emerytalne, Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego istnieje możliwość dokonania opłacenia składki za pośrednictwem Usługi Przelewów Elektronicznych, oraz po spełnieniu warunków opisanych w § 15. Dla produktów zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego Nowa Perspektywa istnieje możliwość dokonania zapłaty składki również u agenta ubezpieczeniowego Towarzystwa oraz kartą płatniczą w terminalu u przedstawiciela Avivy – na zasadach wskazanych w udzielonych tym agentom ubezpieczeniowym i przedstawicielom pełnomocnictw/upoważnieniach.
6. Po złożeniu wniosku ubezpieczeniowego i opłaceniu składki, Użytkownik nabywa uprawnienie do korzystania z usług iKonto, ile chyba że posiada już dostęp do aplikacji iKonto.
7. Dla produktów zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego Nowa Perspektywa istnieje także możliwość autoryzacji przez Użytkownika wniosku ubezpieczeniowego poprzez wprowadzenie we wskazanej przez Doradcę aplikacji dedykowanej do składania takich wniosków kodu z SMS, który Użytkownik otrzymuje na wskazany przez niego numer telefonu komórkowego. Przed wprowadzeniem ww. kodu i autoryzacją wniosku ubezpieczeniowego Użytkownik potwierdza otrzymanie właściwych OWU i zapoznanie się z tymi OWU oraz treścią Regulaminu. Po autoryzacji wniosku ubezpieczeniowego Użytkownikowi na podany Doradcy adres e-mail zostanie przesłana wiadomość zawierająca treść złożonego wniosku ubezpieczeniowego.

#### § 8.

##### APLIKACJA „ZŁÓŻ WNIOSEK UBEZPIECZENIOWY ONLINE BEZ UDZIAŁU DORADCY”

1. Aplikacja „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Doradcy” dostępna jest dla produktu Multibonus i umożliwia Użytkownikowi:
  - a) dostęp do OWU – poprzez przesłanie OWU na wskazany przez Użytkownika adres poczty e-mail w formie umożliwiającej ich pobranie, utwalenie i wydrukowanie;
  - b) złożenie w formie elektronicznej wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia - przy czym elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego wypełniany jest samodzielnie przez Użytkownika.
2. W celu skorzystania z aplikacji „Złóż wniosek ubezpieczeniowy online bez udziału Doradcy” Użytkownik poprzez stronę internetową [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) lub odpowiedni link aktywacyjny otrzymany od Aviva na swoją skrzynkę e-mail wypełnia samodzielnie elektroniczny formularz wniosku ubezpieczeniowego o zawarcie Umowy ubezpieczenia. Po upewnieniu się, że wszystkie dane zawarte we wniosku ubezpieczeniowym zostały wprowadzone w sposób kompletny i poprawny, Użytkownik dokonuje jego akceptacji poprzez kliknięcie w pole „Akceptuję wniosek”. Akceptacja wniosku ubezpieczeniowego jest równoznaczna z jego złożeniem Towarzystwu w rozumieniu i na zasadach określonych w OWU .
3. Wraz ze złożeniem wniosku ubezpieczeniowego Użytkownik jest zobowiązany również dokonać wpłaty należnej składki ubezpieczeniowej. Numer rachunku bankowego, na który należy dokonać wpłaty składki, wskazany jest w wiadomości e-mail. Klient obowiązany jest opłacić należną składkę w terminie i na zasadach określonych w OWU.
4. Postanowienia § 7 ust. 6 stosuje się odpowiednio.

#### § 9.

##### APLIKACJA „WIRTUALNY ODDZIAŁ”

1. Aplikacja „Wirtualny Oddział” dostępna jest dla Użytkownika posiadającego produkt Multibonus i umożliwia Użytkownikowi:
  - a) wielokanałowy kontakt z Konsultantem typu: telefon, czat/e-mail, wideokonferencja,
  - b) uzyskanie szczegółowych informacji o produktach oferowanych przez Towarzystwo, w tym ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych,
  - c) dostęp do informacji i narzędzi w zakresie: kalkulatorów, symulacji, ankiet, wyników inwestycyjnych,
  - d) wsparcie Użytkownika w zakresie wypełnienia dokumentów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia.

2. W celu skorzystania z Aplikacji Użytkownik może otrzymać link z zaproszeniem od Doradcy/Konsultanta lub podczas korzystania ze stron [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) otrzyma zaproszenie do aplikacji Wirtualny Oddział.

#### § 10.

##### ZAKRES PRODUKTÓW DOSPTĘPNYCH DLA KLIENTA W SYSTEMIE IKONTO

Serwis Transakcyjno - Informacyjny iKonto obsługuje następujące rodzaje Produktów:

1. Indywidualna umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Towarzystwem na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus ze składką jednorazową, Bonus ze składką regularną, Bonus VIP, Superbonus, Kapitalna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego: Nowa Perspektywa, Nowa Perspektywa na start, 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.
2. umowy grupowego ubezpieczenia na życie, zawarte na podstawie Warunków Ogólnych Grupowego Ubezpieczenia na Życie: Opiekun, Opiekun VIP, Zespół i Bonus.
3. pracownicze programy emerytalne prowadzone w formie umów grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.
4. indywidualna umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Towarzystwem na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego Multibonus, oraz następujących produktów zawartych po 16 czerwca 2014 na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus VIP i Kapitalna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia: Indywidualne Konto Emerytalne i Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego.

#### § 11.

##### UPRAWNIENIA W ZAKRESIE USŁUG SERWISU TRANSAKCYJNO-INFORMACYJNEGO IKONTO

1. Klient może korzystać z Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto w zakresie § 3 i na zasadach uprawnień określonych w ust. 2 i 3 poniżej.
2. W przypadku aktywowania iKonta w sposób określony w § 5 ust. 3 punkt a) lub b) Użytkownik, który jest jednocześnie:
  - a) Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 1 i 4 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 i 3, z wyłączeniem w § 3 ust. 3 pkt. 2-3 dla produktu Nowa Perspektywa na start,
  - b) Ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 1 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 pkt. 1 i ust. 3 pkt. 1,
  - c) Ubezpieczony w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 2 otrzymuje dostęp do iKonta w pełnym zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3, a w zakresie ust 2 pkt. 4 oraz ust. 3 pkt. 2 i 3 tylko wówczas, gdy takie uprawnienie Użytkownika przewidziane jest w warunkach danej Umowy ubezpieczenia,
  - d) Ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 3 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 pkt. 1-3,
3. W przypadku aktywowania iKonta w sposób określony w § 5 ust.3 pkt. c) lub d) Użytkownik który jest jednocześnie:
  - a) Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 1 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 pkt. 1-3,
  - b) Ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 4 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 i 3,
  - c) Ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 1 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust. 2 pkt. 1,
  - d) Ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 2 i 3 otrzymuje dostęp do iKonta w zakresie jego funkcjonalności określonym w § 3 ust.2 pkt. 1-3.

#### § 12.

##### OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TRANSAKCYJNO-INFORMACYJNEGO IKONTO

1. Usługi świadczone są za pośrednictwem Internetu pod adresem [www.ikonto.aviva.pl](http://www.ikonto.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 iKonto w godzinach od 22:00 do 6:00. O ewentualnych innych ograniczeniach w dostępności Usług iKonto Użytkownik zostanie powiadomiony komunikatem, zamieszczonym z odpowiednim wyprzedzeniem w Systemie.
2. Zakres Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto może obejmować dostęp do informacji zgromadzonych na Koncie Klienta, możliwość składania Zleceń w zakresie przewidzianym w Systemie, jak też informacje o produktach poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce. Informacje o dodanych Usługach iKonto będą zamieszczane na Koncie Klienta.
3. Usługi Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto są dostępne wyłącznie dla Użytkowników. Koszty połączenia z Systemem, utrzymywania ważnego adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego obciążają Użytkownika.
4. Login określony przez klienta w formie adresu e-mail nie może być już używany przez innego klienta w Systemie iKonto.
5. 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.

6. Pięciokrotne błędne wprowadzenie Hasła pierwszego logowania lub Hasła dla danego Konta Klienta powoduje Zablokowanie Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto na czas określony przez Avivę. Odblokowanie nastąpi po upływie wskazanego przez System czasu.
7. W przypadku zagubienia Hasła, po wybraniu odpowiedniej opcji i wprowadzeniu Loginu, na wskazany numer telefonu komórkowego zostanie wysłana wiadomość SMS z nowym Hasłem. Po zalogowaniu System wymusi jego zmianę.
8. Klient ma również możliwość zablokowania Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto za pośrednictwem Infolinii Avivy. W takim przypadku dostęp do Konta Klienta będzie możliwy po odblokowaniu Konta za pośrednictwem Avivy lub przesłania korespondencji.
9. Aviva ma prawo Zablokowania Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto w razie podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Systemu.
10. 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.

### § 13.

#### ZASADY DOTYCZĄCE SKŁADANIA I REALIZACJI ZLECEŃ

1. 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 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.
2. złożone Zlecenie nie może zostać odwołane. Nie jest możliwe złożenie Zlecenia z odroczonej terminem jego realizacji.
3. Zlecenia składane z wykorzystaniem Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto są przekazywane przez Avivę do danej Spółki Grupy Aviva w Polsce. Zawierając umowę 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.
4. Przekazanie Zlecenia nie jest równoznaczne z jego realizacją, która ma miejsce zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, 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.
5. Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń, w tym wysokość opłat za ich realizację, określone są w Umowie ubezpieczenia danego Produktu.
6. Zasady realizacji zlecenia w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu:
  - 1) dla Umów ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust 1 i 2 złożone w dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane według cen jednostek funduszy obowiązujących na następny dzień roboczy po dniu złożenia dyspozycji, a 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.
  - 2) dla Umów ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust 4 określone są w Ogólnych Warunkach Umowy Ubezpieczenia
7. Zasady realizacji zleceń w zakresie zmiany udziałów funduszy w alokowanej składce:
  - 1) regularnej dla Umów ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust 1 złożone w dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane w następnym dniu roboczym po dniu złożenia dyspozycji, a złożone w dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane w drugim dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji.
  - 2) dla Umów ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust 2 nowy podział obowiązuje dla wymagalności które do tego dnia nie były rozliczone w Produkcje.
  - 3) dodatkowej lub lokacyjnej w zakresie Umów ubezpieczenia wskazanej w § 10 ust. 1 i 4 z wyjątkiem Produktu Nowa Perspektywa nowy podział obowiązuje od dnia złożenia zlecenia dla składek które w tym dniu wpłynęły na konto Produktu.
  - 4) dodatkowej lub dedykowanej dla Produktu Nowa Perspektywa złożone w dniu roboczym do godz. 11:00 – będą realizowane w następnym dniu roboczym po dniu złożenia dyspozycji, a złożone w dniu roboczym po godz. 11:00 lub w innym dniu – będą realizowane w drugim dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji.
8. Zlecenia zmiany adresu korespondencyjnego – po wprowadzeniu i zatwierdzeniu zmiany w iKoncie dane przenoszone są do systemów ubezpieczeniowych w których obsługiwane są Produkty określone w § 10 ust 1,2 i 4.
9. Szczegóły Zlecenia i status jego realizacji widoczny jest w aplikacji iKonto w zakładce z historią zleceń.

### § 14.

#### ZABEZPIECZENIE DOSTĘPU DO SERWISU TRANSAKCYJNO-INFORMACYJNEGO IKONTO

1. Dostęp do Systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie Loginu, Hasła oraz dodatkowo Hasła graficznego.
2. 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.
3. Składanie Zleceń z wykorzystaniem Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto wymaga użycia przeglądarki, która umożliwi szyfrowanie kluczem o długości 128 bitów. Ponadto przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików cookie na dysku lokalnym użytkownika komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Złożenie Zlecenia wymaga autoryzowania Kodem jednorazowym. Kod jednorazowy jest generowany przez System i przesyłany wiadomością SMS na wskazany numer telefonu komórkowego.

5. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto 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 iKonto.

#### § 15.

#### PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNE

Użytkownik dokonujący zakupu produktu po dniu 16 czerwca 2014 i określonego na podstawie: Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego Kapitalna Przyszłość oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia: Indywidualne Konto Emerytalne, Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego, ma możliwość za pośrednictwem usługi określonej w § 3 ust.1 punkt 1 na dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej poprzez transakcję autoryzowaną przez system eCard, oraz do wysokości składki okresowo ogłaszanej przez Towarzystwo, a w dniu ogłoszenia zmiany w tym Regulaminie ustalonej w kwocie do 2500 zł.

1. W celu dokonania płatności, Użytkownik przekierowany zostanie na stronę internetową firmy eCard, gdzie będzie mógł zrealizować płatności w jeden z poniższych sposobów:
  - a) Płatności kartami: Visa, MasterCard, Maestro, Visa Elektron, MasterCard Elektronik; z zastrzeżeniem, że dostawca usługi eCard przedstawia aktualną listę kart.
  - b) Płatności przelewem elektronicznym ( tzw.ePrzelewem) z zastrzeżeniem, że dostawca usługi eCard przedstawia aktualną listę banków.
2. Po dokonaniu płatności przez Użytkownika, na stronie ecard.pl wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji – informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji.
3. W przypadku odstąpienia od zawarcia umowy ubezpieczenia zwrot składki opłaconej kartą płatniczą następuje na rachunek karty, z której dokonano płatności.
4. W przypadku opłacania pierwszej składki poprzez transakcję autoryzowaną przez system eCard składka musi być opłacona za pośrednictwem imiennej karty płatniczej Ubezpieczającego powiązanej z jego rachunkiem bankowym lub z ePrzelewem z rachunku bankowego Ubezpieczającego. Rachunek bankowy musi być prowadzony przez bank krajowy lub oddział banku zagranicznego, w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r.
5. Odstąpienie od zasady ustalonej w pkt 4 jest możliwe tylko i wyłącznie wtedy gdy tożsamość klienta została zweryfikowana przez doradcę przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

#### § 16.

#### OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI AVIVY

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

1. nienależytą jakością połączenia, uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, 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,
2. niedostarczeniem lub nieprawidłowym dostarczeniem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
3. następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu aktywowania dostępu do iKonta, które uniemożliwiają prawidłowe jego wykonanie,
4. działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania umowy,
5. zmianą ustawień komputera Użytkownika lub oprogramowania, poczynioną w celu korzystania z Usług,
6. przez osoby trzecie, wskutek niezablokowania przez Klienta Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną, w przypadku utraty karty SIM lub podejrzenia ujawnienia Loginu, Hasła lub Kodu jednorazowego.

#### § 17.

#### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Organem właściwym do rozpatrywania reklamacji Użytkowników dotyczących Usług jest Zarząd Avivy lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Avivy. Klienci mogą również składać reklamacje dotyczące Usług do poszczególnych Spółek Grupy Aviva w Polsce na zasadach określonych w tych Spółkach.
2. W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości dotyczących realizacji Umowy, w tym realizacji Zleceń złożonych z wykorzystaniem Usług Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto, 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 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.

§ 18.  
ZMIANA REGULAMINU

1. Regulamin może ulec zmianie w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, rozszerzenia zakresu oferowanych Usług, 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. Jeżeli w Regulaminie zostały wprowadzone zmiany, Użytkownik podczas pierwszego logowania będzie miał możliwość zapoznania się z nimi, ich akceptację lub nie.
3. 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 Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto i rozwiązaniem umowy z dniem otrzymania przez Avivę oświadczenia Użytkownika.
4. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu nie będzie miał możliwości zalogowania się do aplikacji iKonto.
5. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem umieszczenia jej na Koncie Klienta, zgodnie z ust. 1, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę ich wejścia w życie.

§ 19.  
PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH I ZABEZPIECZENIE DOKUMENTÓW

1. Aviva przetwarza dane Użytkownika powierzone mu przez poszczególne Spółki Grupy Aviva w Polsce w celu realizacji Umowy .
2. Zawierając Umowę 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 Serwisu Transakcyjno-Informacyjnego iKonto są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami Avivy.

§ 20.  
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 15 kwietnia 2015 roku.