

Regulamin
świadczenia usług drogą elektroniczną
przez AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. w ramach
Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów

I. Postanowienia Ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51 (dalej zwany „AXA Ubezpieczenia”) posiadający numer NIP 1070006155, ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów, (zwany dalej Regulaminem).
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Ubezpieczenia za pośrednictwem witryny WWW dostępnej w internecie pod adresem www.axa.pl, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności przepisy następujących ustaw:
 - a) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), zwana dalej kodeksem cywilnym;
 - b) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), zwana dalej ustawą o świadczeniu usług;
 - c) Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.), zwana dalej ustawą o ochronie danych;
 - d) Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 roku (Dz.U. z 2015r., poz. 1884 z późn. zm.), zwana dalej ustawą ubezpieczeniową;
 - e) Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2003 r. nr 124, poz.1152 późn. zm.), zwana dalej ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych.
 - f) Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 2135 ze zm.) oraz 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.
4. Usługobiorca przed zawarciem umowy o świadczenie Usług jest zobowiązany zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, który udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem witryny www.axa.pl w formie, która umożliwia pobranie, utwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.

II. Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

1. **Aplikacja dla Komisów** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego, dostępny na stronach internetowych www.axa.pl
2. **Usługobiorca** – przedsiębiorca prowadzący zgodnie z przepisami prawa działalność w zakresie detalicznej i/lub hurtowej sprzedaży pojazdów samochodowych; w imieniu Usługobiorcy, który nie jest osobą fizyczną z Aplikacji dla Komisów korzysta upoważniona osoba fizyczna.
3. **Osoba Kontaktowa** - osoba fizyczna wskazana w Formularzu Zgłoszeniowym jako osoba uprawniona do kontaktu i składania oświadczeń w imieniu Usługobiorcy, w tym do zawierania w jego imieniu Umów Ubezpieczenia.
4. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – ogólne warunki ubezpieczenia AXA Ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa Ubezpieczenia. Ogólne Warunki Ubezpieczenia prezentowane są na stronie www.axa.pl
5. **Formularz Zgłoszeniowy** – formularz udostępniany w Aplikacji dla Komisów, którego złożenie przez Usługobiorcę oraz akceptacja przez AXA Ubezpieczenia jest warunkiem koniecznym korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów.
6. **Oferta AXA Ubezpieczenia dla Komisów** – specjalna oferta AXA Ubezpieczenia dedykowana dla

Usługobiorców; zasady uczestnictwa w programie określone są w Formularzu Zgłoszeniowym.

7. **Biuro Obsługi Komisów** - telefoniczne Centrum Obsługi **Komisów** AXA Ubezpieczenia, dostępne pod numerem telefonu (22) 589 93 36
8. **Konsultant Biura Obsługi Komisów** – pracownik Biura Obsługi **Komisów** AXA Ubezpieczenia;
9. **Opiekun Biznesowy** – upoważniony pracownik AXA Ubezpieczenia wyznaczony do bieżących kontaktów z Usługobiorcą
10. **Login** – oznaczenie identyfikacyjne Usługobiorcy, którym jest jego adres email;
11. **Hasło** - ciąg znaków wybranych przez Usługobiorcę, służących do jego identyfikacji, których użycie wraz z Loginem, zapewnia Usługobiorcy autoryzowany dostęp do Usług;
12. **Konto** - wyodrębniona część Aplikacji dla Komisów, dostępna wyłącznie dla Usługobiorcy za pomocą Hasła i Loginu.
13. **Usługi** – usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia wskazane w Rozdziale III niniejszego Regulaminu;
14. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawierana zgodnie z przepisami Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz ubezpieczenia MINI ASSISTANCE zawierana zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia pomiędzy AXA Ubezpieczenia a Usługobiorcą określonym w Umowie Ubezpieczenia jako Ubezpieczający.

III. Usługi

Na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, AXA Ubezpieczenia świadczy drogą elektroniczną Usługi umożliwiające Usługobiorcy korzystanie z Aplikacji dla Komisów oraz „Zamów bezpłatną rozmowę”, pod warunkiem, że aplikacja „Zamów bezpłatną rozmowę” jest dostępna dla Usługobiorcy w czasie korzystania przez niego z Aplikacji dla Komisów.

IV. Warunki techniczne świadczenia Usług.

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług muszą zostać spełnione minimalne wymagania techniczne: przeglądarka (Firefox 3.0, Internet Explorer 6.0), monitor o rozdzielczości 1024x768, włączona obsługa cookies i Java Script. Ze względów bezpieczeństwa zalecamy korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek internetowych.
2. AXA Ubezpieczenia nie gwarantuje poprawności i skuteczności świadczonych Usług w przypadku, gdy nie zostaną spełnione minimalne wymagania określone w ust. 1.

V. Aplikacja dla Komisów.

1. Korzystanie z Aplikacji dla Komisów wymaga założenia konta, za wyjątkiem części aplikacji „Załącz konto”.
2. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień, w każdym czasie korzystania z Aplikacji dla Komisów Usługobiorca ma prawo:
 - 1) zakończyć korzystanie z aplikacji nie dokonując zapisu żadnych danych;
 - 2) skorzystać z aplikacji „Zamów bezpłatną rozmowę”;
3. W ramach Aplikacji dla Komisów Usługobiorca może wykonać następujące czynności:
 - a) założyć konto* - w tym celu Usługobiorca wybiera opcję „Załącz konto” po czym wypełnia Formularz Zgłoszeniowy, w którym podaje dane Usługobiorcy, zapoznaje się z Warunkami korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów, które stanowią część Formularza Zgłoszeniowego oraz potwierdza złożenie Formularza Zgłoszeniowego i akceptację Warunków korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów. AXA Ubezpieczenia akceptuje złożony Formularz Zgłoszeniowy wysyłając potwierdzenie na podany adres e-mail. Z chwilą zaakceptowania Formularza Zgłoszeniowego przez AXA Ubezpieczenia Usługobiorca może na zasadach określonych w Formularzu Zgłoszeniowym korzystać z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów.
 - b) logować się do Aplikacji dla Komisów (pod warunkiem założenia konta) - w tym celu Usługobiorca podaje swój Login i Hasło, po czym zostaje zalogowany do swojego Konta, w którym może:
 - a. przeglądać listę pojazdów zawierającą dane pojazdów aktualnie ubezpieczonych w ramach korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów oraz pojazdów, które były ubezpieczone i sprzedane przez Partnera w okresie od bieżącej daty korzystania z aplikacji do 2 miesięcy wstecz. Po upływie 2 miesięcy od daty sprzedaży pojazd jest usuwany z Listy pojazdów;

- b. zawierać Umowy Ubezpieczenia kolejnych pojazdów - w tym celu Ubezpieczający podaje dane dotyczące pojazdu, wskazuje datę początku ochrony ubezpieczeniowej, poznaje wysokość składki oraz potwierdza wolę zawarcia umowy wybierając odpowiednią opcję, co jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. AXA Ubezpieczenia potwierdza akceptację wniosku poprzez wyświetlenie stosownego komunikatu. Z chwilą wyświetlenia tego komunikatu zostaje zawarta na 12-miesięczny okres ubezpieczenia umowa ubezpieczenia obowiązkowego posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach ustalonych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz umowa ubezpieczenia MINI ASSISTANCE na zasadach ustalonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz Warunkach korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów. AXA Ubezpieczenia nie gwarantuje możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia w opisany wyżej sposób w zakresie wszelkich pojazdów. Jeżeli danego pojazdu nie ma w bazie pojazdów dostępnej w Aplikacji dla Komisów Umowa Ubezpieczenia nie może być zawarta z wykorzystaniem tej aplikacji, a Usługobiorca może skontaktować się z Opiekunem Biznesowym.
- c. przesłać na adres e-mail, przesłać na nr fax polisę dotyczącą ubezpieczonego pojazdu,
- d. zgłosić sprzedaż ubezpieczonego pojazdu poprzez wypełnienie i zatwierdzenie formularza zgłoszenia sprzedaży pojazdu, w którym podaje dane nabywcy, tj.: imię, nazwisko, telefon, adres, PESEL, seria i numer dowodu osobistego, REGON, NIP. Zatwierdzenie tych danych jest równoznaczne z zawiadomieniem AXA Ubezpieczenia o zawarciu umowy sprzedaży ubezpieczonego pojazdu.
- e. korzystać z podglądu bieżącego salda składki za dany miesiąc kalendarzowy oraz pobrać kopię faktury za ostatni zakończony okres rozliczeniowy (kopia faktury wysyłana jest na adres e-mailowy)*.
- f. zamówić gadżety, z zastrzeżeniem, że AXA Ubezpieczenia realizuje zamówienie stosownie do swojego uznania i nie jest zobowiązane do jego wykonania*.
- g. edytować swoje dane Partnera podane przy zakładaniu Konta*.
- h. wygenerować nowe hasło.

* - czynności oznaczone symbolem mogą zostać udostępnione, bądź ich działanie może zostać wstrzymane przez AXA Ubezpieczenia w dowolnej chwili.

- c) Usługobiorca nie ma prawa do zmiany warunków Umowy Ubezpieczenia. Dokonywanie jakichkolwiek zmian w Umowie Ubezpieczenia dozwolone jest wyłącznie na warunkach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz przepisach prawa.
- d) Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z Loginu i Hasła i za prawidłowe ich przechowywanie, w szczególności, nieudostępnianie osobom trzecim. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu Loginu i Hasła uważa się za wykonane przez Usługobiorcę. W przypadku utraty Hasła, nie będzie możliwe dokonywanie czynności, o których mowa w ust. 4 powyżej do czasu jego zmiany, a Usługobiorca zamówić nowe Hasło za pomocą opcji „Nie pamiętam hasła” w Aplikacji dla Komisów.
- e) Wszelkie pola **Aplikacji dla Komisów.**, których wypełnienie jest obowiązkowe, zostaną oznaczone za pomocą symbolu „*“.
- f) Ze względów bezpieczeństwa AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Usługobiorcą po upływie 30 minut od momentu dokonania przez niego ostatniej czynności.

VI. Aplikacja „Zamów bezpłatną rozmowę”.

1. Aplikacja „Zamów bezpłatną rozmowę” polega na złożeniu przez Usługobiorcę zamówienia rozmowy telefonicznej z Konsultantem Biura Obsługi Komisów.
2. W celu skorzystania z aplikacji „Zamów bezpłatną rozmowę” Usługobiorca pozostawia w Aplikacji dla Komisów numer telefonu kontaktowego oraz określa preferowaną godzinę kontaktu.

VII. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną.

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez AXA Ubezpieczenia z Usługobiorcą umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu w trakcie korzystania z Usługi przy użyciu strony www.axa.pl jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług określają przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi, a także okoliczności faktyczne.
3. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z zakończeniem korzystania przez Usługobiorcę z Usług Aplikacji dla Komisów lub z chwilą ustania prawa Usługobiorcy do korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów.

VIII. Ochrona danych osobowych.

1. Ilekroć w zapisach niniejszej części mowa o Usługobiorcy należy przez to rozumieć także osobę fizyczną korzystającą z Aplikacji dla Komisów w imieniu Usługobiorcy, który nie jest osobą fizyczną.
2. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Dane osobowe będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, wykonania Umowy ubezpieczenia, oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych (w szczególności przekazywanie informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne zgodnie z wymogami przepisów prawa zawarte są w dokumentach przekazywanych Usługobiorcy, którego dane dotyczą, których dane dotyczą zgodnie z wymogami 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.
4. AXA Ubezpieczenia ma prawo przetwarzać bez potrzeby uzyskiwania zgody dane osobowe ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia w związku z zawieraniem i ustalaniem warunków Umowy Ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej Umowy Ubezpieczenia.
5. Usługobiorca podaje dane osobowe na zasadzie dobrowolności oraz zachowuje prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. Dane osobowe, o których mowa w ust. 2 obejmują:
 - a) nazwisko i imiona Usługobiorcy;
 - b) numer ewidencyjny PESEL lub – gdy numer ten nie był nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - c) adres zameldowania na pobyt stały;
 - d) adres do korespondencji;
 - e) dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Usługobiorcy;
 - f) adresy elektroniczne Usługobiorcy.
5. W celu realizacji Umów Ubezpieczenia oraz dokonania innych czynności prawnych z Usługobiorcą AXA Ubezpieczenia może bez zgody Usługobiorcy przetwarzać inne dane niż wskazane w ust. 5, jeżeli są one niezbędne ze względu na właściwość Usługi lub sposób jej rozliczenia. Dane te będą, jako niezbędne do świadczenia Usługi, oznaczone symbolem „**”.
6. AXA Ubezpieczenia może przetwarzać dane eksploatacyjne Usługobiorcy, to jest dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę z Usługi:
 - a) oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę nadawane na podstawie wyżej wskazanych danych;
 - b) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzysta Usługobiorca;
 - c) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi;
 - d) informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę z Usługi.
7. Po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną AXA Ubezpieczenia, za zgodą Usługobiorcy, może przetwarzać dane niezbędne dla celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszania jakości usług

świadczonych przez AXA Ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że przetwarzanie jakichkolwiek oznaczeń identyfikujących usługobiorcę, zakończenie sieci telekomunikacyjnej albo system teleinformatyczny wymaga jego uprzedniej zgody na nieusuwanie tych oznaczeń.

8. AXA Ubezpieczenia przetwarza dane osobowe podane przez Usługobiorcę wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione i zobowiązuje się do zachowania ich w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom chyba, że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnego upoważnienia przez Usługobiorcę lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zobowiązanie niniejsze pozostaje w mocy również po ustaniu stosunku prawnego łączącego Usługobiorcę z AXA Ubezpieczenia.

IX. Odpowiedzialność.

1. W przypadku korzystania z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem, lub obowiązującymi przepisami prawa, AXA Ubezpieczenia ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. AXA Ubezpieczenia powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów. AXA Ubezpieczenia nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.
3. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Aplikacji dla Komisów przez Usługobiorcę w szczególności polegającego na podaniu przez Usługobiorcę błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Usługobiorca. AXA Ubezpieczenia nie ponosi również odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.
4. AXA Ubezpieczenia ma prawo zablokować dostęp do Aplikacji dla Komisów, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Aplikacji dla Komisów, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Usługobiorcy lub AXA Ubezpieczenia, a także w przypadku naruszenia Warunków korzystania z Oferty AXA Ubezpieczenia dla Komisów. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Aplikacji dla Komisów, o którym mowa powyżej.
5. AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji dla Komisów na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, powstałych z przyczyn niezależnych od AXA Ubezpieczenia, polegających w szczególności na niewłaściwym działaniu, występującymi błędami, zakłóceniami, opóźnieniami w przekazie., jak również na czas prac konserwacyjnych, w godzinach od 01:00 do 06:00. AXA Ubezpieczenia nie ma obowiązku wcześniejszego informowania Usługobiorcy o czasowym zawieszeniu dostępu do Aplikacji dla Komisów.
6. AXA Ubezpieczenia nie ponosi żadnej odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Aplikacji dla Komisów w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

X. Ochrona praw własności intelektualnej.

1. W związku z tym, iż Aplikacja dla Komisów zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego, Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie i rozporządzanie treściami chronionymi prawem własności intelektualnej, jeśli nie jest ono związane z dozwolonym dla Usługobiorcy użytkowaniem osobistym, wymaga każdorazowej zgody AXA Ubezpieczenia, wyrażonej na piśmie.
3. AXA Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Aplikacji dla Komisów w dowolnym momencie

XI. Postępowanie reklamacyjne

1. W sprawach dotyczących Usług Usługobiorcom przysługuje prawo złożenia do AXA Ubezpieczenia reklamacji, która pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnej i zawierać powinna następujące dane:
 - a) oznaczenie Usługobiorcy (w tym Jego / Jej imię, nazwisko, adres pocztowy, a w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej nazwę, adres pocztowy oraz dane osoby upoważnionej do prowadzenia spraw związanych ze złożoną reklamacją);
 - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

2. AXA Ubezpieczenia rozpatruje reklamację w terminie 21 dni od ich otrzymania. Jeśli reklamacja nie może być w tym terminie rozpoznana, AXA Ubezpieczenia powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje nie zawierające danych wymienionych w ust. 1 nie podlegają rozpatrzeniu.
3. Zgodnie z ustawą o Rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. Usługobiorcy którzy będąc osobami fizycznymi są ubezpieczającym ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, mogą składać reklamacje w następujący sposób: ustnie, telefonicznie pod nr telefonu 22-589-93-36 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, w formie elektronicznej na adres e-mail: komisya@axaubezpieczenia.pl w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51, drogą pocztową na adres wskazany powyżej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania
5. Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

XII. Postanowienia końcowe.

1. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez AXA Ubezpieczenia w każdym czasie. Zmiany wchodzi w życie z chwilą zaakceptowania przez Usługobiorcę zmienionego Regulaminu w Aplikacji dla Komisów. W przypadku braku akceptacji Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się, Usługobiorca nie ma z tego tytułu żadnych roszczeń.
2. Niniejszy Regulamin został przyjęty przez AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. dnia 10.05.2018r.