

## Regulamin świadczenia dodatkowych usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu (EKD-161220)

### Rozdział 1

#### Postanowienia Ogólne

##### § 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia usług przez Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany w oparciu o art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i ma zastosowanie do świadczonych przez Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group dodatkowych usług służących do wykonywania zawartych Umów z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.

##### § 2

O ile co innego nie wynika z przepisu powszechnego użytym w niniejszym Regulaminie terminom nadaje się znaczenie następujące:

- Vienna Life** – Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-677) przy ul. Cybernetyki 7, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000056463, o kapitale zakładowym 82 000 000,00 zł w całości wpłaconym, NIP: 9511933418, REGON: 016003836;
- Umowa** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Vienna Life;
- Vienna Life Online** – serwis internetowy udostępniony w domenie www.viennalife.pl, służący Usługobiorcy do korzystania z modułu eKlient i Aplikacji mobilnej Vienna Life;
- INFOLINIA** – telefoniczny serwis obsługi klientów Vienna Life, przeznaczony do wykonywania Umowy w ramach tej Usługi;
- eKlient** – moduł przeznaczony do wykonywania Umowy w ramach tej Usługi, stanowiący część serwisu Vienna Life Online;
- Fax/e-mail** – dodatkowy serwis przeznaczony do wykonywania Umowy przy pomocy poczty elektronicznej oraz faksu w ramach tej Usługi;
- Usługa** – każda z osobna bądź łącznie: INFOLINIA, Vienna Life Online, Fax/e-mail, Aplikacja mobilna Vienna Life;
- Usługobiorca** – Ubezpieczający bądź inna osoba upoważniona do składania Dyspozycji lub uzyskania informacji, przewidzianych w niniejszym Regulaminie;
- Dyspozycja** – zlecenie lub inna czynność dokonana przez Usługobiorcę za pośrednictwem Usługi;
- Indywidualny Numer Klienta** – ustanawiany przez Vienna Life indywidualny, ośmicyfrowy numer umieszczony na Karcie Klienta;
- Kod zabezpieczający** – ciąg znaków ustanowiony przez Vienna Life i przekazywany Usługobiorcy w formie pisemnej wraz z Kartą Klienta, służący do ustanowienia Hasła tymczasowego;
- Hasło tymczasowe** – ciąg znaków umożliwiający Usługobiorcy pierwsze zalogowanie się do Vienna Life Online;
- Indywidualne hasło dostępu** – ciąg znaków ustanowiony przez Usługobiorcę umożliwiający zalogowanie się do Vienna Life Online;
- Karta Klienta** – karta przekazywana Usługobiorcy, oznaczona imieniem i nazwiskiem oraz Indywidualnym Numerem Klienta;
- Konsultant** – pracownik INFOLINII;
- Skład Portfela** – podział środków zgromadzonych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego pomiędzy poszczególne Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe, Portfele Modelowe bądź inne usługi oferowane przez Vienna Life na podstawie odrębnych regulaminów, związane z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, wskazane w dyspozycji alokacji składek lub dyspozycji Konwersji;
- Podział Kapitału** – wskazanie sumy wpłaconych środków w ramach Umowy przez Ubezpieczającego z podziałem na poszczególne rodzaje składek, wartości dokonanych wypłat oraz salda wpłat i wypłat;
- Operator** – przedsiębiorca świadczący usługi teleinformatyczne dla urzędów, z których korzysta Usługobiorca;
- Pełnomocnik** – osoba wskazana przez Ubezpieczającego do składania Dyspozycji lub uzyskiwania informacji;
- Aplikacja mobilna Vienna Life** – aplikacja przeznaczona do wykonywania Umowy przy pomocy urządzeń mobilnych;
- Konwersja** – zmiana części lub całości pozycji inwestycyjnych znajdujących się w Składzie Portfela na inne pozycje inwestycyjne dostępne w ramach Umowy.
- Składka Regularna** – kwota wynikająca z Umowy, wpłacana w terminach i wysokości wskazanej w Polisie.
- Ubezpieczający** – podmiot zawierający Umowę z Vienna Life i zobowiązany do zapłaty Składki Regularnej
- Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie jest przedmiotem Umowy
- Uposażony** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposia-

dająca osobowości prawnej, wskazana jako uprawniona do otrzymania świadczenia w przypadku śmierci Ubezpieczonego, na warunkach określonych w Umowie.

### Rozdział 2

#### Zakres Usług

##### § 3

- W ramach Usług oferowanych przez Vienna Life, Usługobiorca ma możliwość dostępu do informacji dotyczących m.in.: (i) procesu zawierania Umowy, (ii) obsługi zawartej Umowy oraz (iii) do dokonywania Dyspozycji w zakresie przewidzianym dla poszczególnej Usługi.
- Dyspozycje są realizowane przez Vienna Life po pozytywnej weryfikacji tożsamości Usługobiorcy.
- Za pozytywną weryfikację tożsamości uznaje się:
  - podanie Indywidualnego Numeru Klienta i prawidłowego Indywidualnego hasła dostępu w serwisie Vienna Life Online,
  - udzielenie prawidłowych odpowiedzi na pytania weryfikacyjne zadane przez Konsultanta INFOLINII,
  - sprawdzenie danych oraz zgodności podpisu na kopii dokumentu w przypadku dostarczenia pisma za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail.
- Realizacja Dyspozycji następuje na zasadach określonych w treści Umowy z zastosowaniem uregulowań szczególnych wskazanych w Regulaminie, a wynikających ze specyfiki oferowanych Usług.

### Rozdział 3

#### Aktywacja i zaprzestanie korzystania z Usług

##### § 4

- Aktywacja Usługi może nastąpić w każdym momencie obowiązywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi dla danej Usługi.
- Usługi określone w niniejszym Regulaminie mają na celu usprawnienie procesu wykonywania przez Usługobiorców zawartych Umów, lecz korzystanie z nich jest w pełni dobrowolne i nie stanowi warunku prawidłowego wykonywania Umów.
- Z chwilą udostępnienia i przekazania Usługobiorcy Vienna On Line lub Aplikacji Mobilnej Vienna Life, Vienna Life udziela Usługobiorcy ograniczonej czasowo (okres obowiązywania Umowy) nieodpłatnej licencji na korzystanie z Vienna On Line oraz Aplikacji Mobilnej Vienna Life na obszarach eksploatacji niezbędnych prawidłowego wykorzystywania funkcjonalności Vienna On Line oraz Aplikacji Mobilnej Vienna Life

### Rozdział 4

#### INFOLINIA

##### § 5

- Dla Usługi INFOLINIA Vienna Life udostępnia następujące numery telefonów:
  - 801 888 000 – dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych – opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy Operatora,
  - (22) 460 22 22 – dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych – opłata zgodna z taryfą Operatora osoby dzwoniącej;
- W celu skorzystania z INFOLINII należy posiadać urządzenie telefoniczne lub teleinformatyczne pracujące w trybie wybierania tonowego i nawiązać połączenie z numerem telefonicznym wskazanym w ust. 1.
- Po wybraniu numeru telefonu, wskazanego w ust. 1 i postępowaniu zgodnie z sugestią nagranych komunikatu, następuje połączenie z Konsultantem.
- Za pośrednictwem INFOLINII Usługobiorca w zależności od swojego statusu podmiotowego określonego w Umowie, może dokonać następujących czynności bądź uzyskać następujące informacje:
  - Ubezpieczający:
    - odblokowanie hasła,
    - uzyskanie Indywidualnego Numeru Klienta,
    - złożenie wniosku o:
      - wystanie blankietów wpłat i formularzy stosowanych przez Vienna Life,
      - wystanie informacji o wartości zgromadzonych środków,
      - prolongowanie terminu płatności Składki Regularnej,
      - przesłanie Karty Klienta,
      - wydanie duplikatu Polisy,
      - wystanie kopii wniosku o zawarcie Umowy,
    - złożenie oświadczenia o przyjęciu albo o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej,
    - aktualizacja adresu korespondencyjnego,
    - aktualizacja numeru telefonu, faksu oraz adresu e-mail,
    - aktualizacja informacji o wykonywanym zawodzie;

- g) płatności składek (częstotliwość, wymagalność, zaległość, nadpłata), w tym także informacje kwotowe, dotyczące należnych składek),
  - h) sumy ubezpieczenia,
  - i) wartości Umowy,
  - j) postanowień Umowy oraz OWU,
  - k) stanu realizacji złożonych dyspozycji związanych z inwestowaniem środków,
  - l) korespondencji kierowanej do Vienna Life lub wysyłanej z Vienna Life do Ubezpieczającego,
  - m) okresu, na jaki Umowa została zawarta,
  - n) innych informacji udostępnionych przez Vienna Life, w szczególności związanych ze Składem Portfela w ramach danej Umowy (łącznie z informacją o udziale procentowym w poszczególnych Ubezpieczeniowych Funduszach Kapitałowych);
  - n) sumie dokonanych wpłat Składek Regularnych, Dodatkowych i Lokacyjnych,
  - o) rodzajach i wysokości pobranych opłat,
  - p) historii logowania do serwisu Vienna Life Online,
  - q) aktualnej ofercie Vienna Life, procedurze zawierania umowy ubezpieczenia i składania dyspozycji;
- 2) Ubezpieczony:
- a) aktualizacja adresu korespondencyjnego,
  - b) aktualizacja numeru telefonu, faksu oraz adresu e-mail,
  - c) płatności składek (częstotliwość, wymagalność, zaległość, nadpłata), w tym także informacje kwotowe, dotyczące należnych składek)
  - d) sumy ubezpieczenia,
  - e) okresu, na jaki Umowa została zawarta,
  - f) rodzajach i wysokości pobranych opłat,
  - g) aktualnej ofercie Vienna Life, procedurze zawierania umowy ubezpieczenia i składania dyspozycji o ile Ubezpieczony uprzednio wyraził zgodę na przedstawienie oferty lub innych informacji o charakterze marketingowym,
  - h) postanowień Umowy oraz OWU w zakresie dotyczącym praw i obowiązków Ubezpieczonego,
  - i) realizacji wniosków, dyspozycji itp., w zakresie dotyczącym praw i obowiązków Ubezpieczonego,
  - j) korespondencji kierowanej do Vienna Life lub wysyłanej z Vienna Life do Ubezpieczonego.
- 3) Uposażony – zasad i wysokości wypłaty świadczeń z tytułu śmierci Ubezpieczonego;
- 4) Pełnomocnik – zgodnie z zakresem pełnomocnictwa, lecz w zakresie nieprzekraczającym informacji określonych w pkt 1). Pełnomocnik upoważniony do korzystania z serwisu Vienna Life Online może również złożyć wniosek o przesłanie Karty Klienta.
- 5) Potencjalny klient lub osoba, która nie przeszła poprawnej weryfikacji danych:
- a) ogólnych informacji o Vienna Life,
  - b) umów ubezpieczenia (podstawowe informacje wynikające z OWU, procedury zawierania umowy ubezpieczenia, oferowane Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe).
6. Usługa INFOLINIA jest dostępna dla Usługobiorców w dni powszednie (na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej) w godzinach 8.00 - 20.00, przy czym Vienna Life ma prawo zmienić godziny dostępności usługi, zamieszczając stosowną informację na stronie internetowej Vienna Life.

## § 6

Jeśli w Umowie występuje dwóch i więcej Ubezpieczających, informacje, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 1) może uzyskać każdy z Ubezpieczających z osobna. Natomiast złożenie oświadczenia o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej oraz złożenie wniosków, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 1) jest możliwe jedynie przez Ubezpieczającego, który na podstawie warunków Umowy otrzymał pełnomocnictwo do dokonywania czynności związanych z Umową.

## Rozdział 5

### Vienna Life Online

## § 7

1. Warunkiem korzystania z Vienna Life Online jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do sieci Internet, komputera zaopatrzonego w przeglądarkę internetową obsługującą szyfrowanie co najmniej 128 bitowe lub urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną Vienna Life Online oraz telefonu komórkowego, którego numer zarejestrowano uprzednio w bazie danych Vienna Life lub zmieniono zgodnie z obowiązującą w tym zakresie procedurą.
2. Dostęp do Usługi następuje poprzez stronę internetową Vienna Life, pod adresem internetowym [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl). Usługa Vienna Life Online jest zabezpieczona przed dostępem osób trzecich.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Vienna Life Online wymaga ustanowienia i używania indywidualnego hasła dostępu.
4. Ustanowienie indywidualnego hasła dostępu jest możliwe za pośrednictwem Vienna Life Online. W pierwszej kolejności Usługobiorca jest zobligowany do wprowadzenia Indywidualnego Numeru Klienta oraz kodu zabezpieczającego w polach logowania do Vienna Life Online. Po pozytywnej weryfikacji, Vienna Life przesyła Usługobiorcy wiadomość tekstową (SMS), zawierającą Hasło tymczasowe służące do pierwszego zalogowania się do Usługi. Następnie Usługobiorca jest zobligowany do ustanowienia indywidualnego hasła dostępu, którym będzie posługiwał się przy kolejnych logowaniach do Vienna Life Online.
5. Po zalogowaniu się do Vienna Life Online możliwe jest ustanowienie nowego indywidualnego hasła dostępu.
6. Hasło wprowadzone błędnie trzykrotnie z rzędu spowoduje blokadę dostępu do Vienna Life Online.  
W takim przypadku należy skontaktować się z INFOLINIĄ w celu wygenerowania Hasła tymczasowego, służącego do ponownego zalogowania się do Vienna Life Online. Następnie Usługobiorca jest zobligowany ustanowić indywidualne hasło dostępu, którym będzie posługiwał się przy kolejnych logowaniach do Vienna Life Online.
7. Transmisja danych w ramach Vienna Life Online jest szyfrowana.
8. Usługobiorca może dokonać blokady Vienna Life Online za pośrednictwem INFOLINII lub przez przesłanie pisemnego wniosku na adres Vienna Life, w następstwie czego dostęp do Aplikacji mobilnej Vienna Life również zostanie zablokowany.
9. Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej usługi Vienna Life Online na zasadach określonych powyżej.
10. Usługobiorca nie powinien przechowywać hasła dostępu do Vienna Life Online, Indywidualnego Numeru Klienta oraz Karty Klienta w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby niepowołane ani udostępniać tym osobom powyższych haseł i numerów.
11. Z zastrzeżeniem ust. 12, 13, 14 oraz 16, do korzystania z Vienna Life Online uprawniony jest Ubezpieczający.
12. Na pisemny wniosek Ubezpieczającego możliwe jest udostępnienie Ubezpieczonemu lub innym osobom wskazanym przez Ubezpieczającego dostępu do Vienna Life Online, w zakresie ograniczonym do pozyskiwania informacji, dostępnych w ramach tej Usługi, bez możliwości składania Dyspozycji. W takim przypadku Ubezpieczony lub wskazana osoba trzecia ustanawia dostęp do serwisu internetowego na zasadach określonych w § 7 ust. 4. Ustanowienie dostępu do Vienna Life Online w sposób określony powyżej nie ogranicza praw Ubezpieczającego do ustanowienia dostępu i korzystania z Vienna Life Online.
13. W przypadku, gdy Ubezpieczającym jest jednostka organizacyjna, korzystanie z Vienna Life Online jest możliwe jedynie przez Ubezpieczonego. W takim przypadku ustanowienie dostępu do Vienna Life Online wymaga przesłania do Vienna Life pisemnego wniosku, podpisanego przez Ubezpieczającego (zgodnie z zasadami reprezentacji o ile nie jest osobą fizyczną). Ubezpieczony ma prawo do udostępnienia korzystania z Vienna Life Online wybranej osobie, w zakresie określonym w ust. 12.
14. Na wniosek Ubezpieczającego możliwe jest ustanowienie dostępu do Vienna Life Online dla Pełnomocnika, pod warunkiem dostarczenia odpowiedniego pełnomocnictwa. W takim przypadku Pełnomocnik uzyska dostęp do Vienna Life Online i będzie miał możliwość składania Dyspozycji w zakresie wskazanym w pełnomocnictwie do czasu doręczenia do Vienna Life przez Ubezpieczającego odwołania lub zmiany pełnomocnictwa. Postanowienie to ma odpowiednio zastosowanie do ustanowienia ograniczonego dostępu, zgodnie z ust. 12 i 13.
15. W przypadku wniosku, o którym mowa w ust. 12, 13 i 14 Vienna Life ma prawo zażądać dodatkowych dokumentów lub informacji, mających na celu potwierdzenie woli Ubezpieczającego lub tożsamości osób działających w jego imieniu lub na jego rzecz.
16. W przypadku ubezpieczeń grupowych do korzystania z Vienna Life Online uprawniony jest Ubezpieczony.
17. Z zastrzeżeniem powyższych ustępów Usługobiorca za pośrednictwem Vienna Life Online może uzyskać podstawowe informacje związane z zawartą Umową a w szczególności informacje m.in. o:
  - 1) Okresie Ubezpieczenia,
  - 2) wartości zgromadzonych środków,
  - 3) saldzie wpłat i wypłat,
  - 4) sumie wpłaconych składek,
  - 5) sumie wpłaconych składek dodatkowych,
  - 6) Części Bazowej Rachunku,
  - 7) Części Wolnej Rachunku,
  - 8) sumie wypłat,
  - 9) wysokości poszczególnych rodzajów składek,
  - 10) częstotliwości opłacania składek,
  - 11) sposobie opłacania składki,
  - 12) szczegółach wpłat,
  - 13) numerze rachunku bankowego dla poszczególnych składek,
  - 14) pośredniku ubezpieczeniowym,
  - 15) wysokości Świadczenia Wykupu/Wartości Wykupu,
  - 16) Rachunkach Lokacyjnych,
  - 17) strukturze dyspozycji inwestowania stałej i jednorazowej,
  - 18) składzie portfela inwestycyjnego,
  - 19) historii transakcji.
18. Za pośrednictwem Vienna Life Online Usługobiorca może dokonać następujących Dyspozycji w zależności od zawartej Umowy:
  - 1) Konwersji,
  - 2) wskazania sposobu inwestowania przyszłych składek,
  - 3) zmiany danych teled adresowych (nr telefonu, nr faksu, adres e-mail, adres korespondencyjny),
  - 4) prolongowania terminu płatności Składki Regularnej,
  - 5) podjęcie decyzji dotyczącej indeksacji Składki Regularnej,
  - 6) zmiany częstotliwości opłacania Składki Regularnej,
  - 7) zawieszenia opłacania Składki Regularnej,
  - 8) przekształcenia Umowy w Umowę bezskładkową (dotyczy umów ubezpieczenia indywidualnego),
  - 9) przekształcenia Polisy w Polisę bezskładkową (dotyczy umów ubezpieczenia grupowego),

- 10) zmiany Uposażonych/Uposażonych zastępczych o ile Usługobiorca jest zarazem wskazany w umowie ubezpieczenia jako Ubezpieczony,
  - 11) zmiany decyzji dotyczącej otrzymywania blankietów w przypadku Umów ze Składką Regularną,
  - 12) otwarcia lub zamknięcia Rachunku Lokacyjnego,
  - 13) wypłaty środków z Rachunku Lokacyjnego,
  - 14) przeniesienia środków pomiędzy Częścią Wolną Rachunku Jednostek Funduszy a Rachunkiem Lokacyjnym lub pomiędzy Rachunkami Lokacyjnymi,
  - 15) innych czynności udostępnionych przez Vienna Life w ramach tej Usługi, na przykład aktywowanie nowej usługi oferowanej przez Vienna Life na podstawie odrębnego regulaminu, związanej z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi.
19. Termin publikacji cen jednostek stanowiących aktywa Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych przez poszczególne fundusze inwestycyjne następuje później niż faktyczne dokonanie transakcji. W związku z tym Usługobiorca powinien mieć świadomość, że informacje dotyczące wykonanych Dyspozycji Usługobiorcy mogą być widoczne w Vienna Life Online z opóźnieniem w stosunku do ich faktycznej realizacji.
20. Korzystanie z Vienna Life Online jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez każdy tydzień w roku kalendarzowym z zastrzeżeniem ust. 21 poniżej.
21. Składanie Dyspozycji oraz innych zleceń jest możliwe w godzinach 6:00-23:30 w każdym dniu roboczym. W przypadku Dyspozycji złożonych w soboty, niedziele i święta, za dzień wpłynięcia danej Dyspozycji uznaje się dzień roboczy, następujący po dniu jej złożenia.

## Rozdział 6

### Aplikacja mobilna Vienna Life § 8

1. W celu skorzystania z Aplikacji mobilnej Vienna Life, należy posiadać urządzenie pracujące w oparciu o system operacyjny „Android” lub „iOS” oraz pobrać na to urządzenie, a następnie zainstalować bezpłatny program Vienna Life, dostępny w AppStore i Google Play.
2. Dostęp do Usługi następuje poprzez uruchomienie Aplikacji mobilnej Vienna Life na jednym z urządzeń wskazanym w ust. 1.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Aplikacji mobilnej Vienna Life wymaga aktywowania konta dostępu do serwisu Vienna Life Online.
4. Hasło wprowadzone błędnie trzykrotnie z rzędu spowoduje blokadę konta dostępu do Aplikacji mobilnej Vienna Life oraz serwisu Vienna Life Online. Aby odblokować hasło, należy skontaktować się z Infolinią.
5. Transmisja danych w ramach Aplikacji mobilnej Vienna Life jest szyfrowana.
6. Usługobiorca może dokonać blokady konta dostępu do Aplikacji mobilnej Vienna Life za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Vienna Life. W wyniku czego dostęp do serwisu Vienna Life Online również zostanie zablokowany.
7. Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej Usługi na zasadach określonych w § 7 ust. 4 i 5.
8. Usługobiorca nie powinien przechowywać indywidualnego hasła dostępu do Aplikacji mobilnej Vienna Life, Indywidualnego Numeru Klienta oraz Karty Klienta w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby niepowołane ani udostępniać tym osobom powyższych haseł i numerów.
9. W zakresie ustalenia osób uprawnionych do korzystania z Aplikacji mobilnej Vienna Life odpowiednie zastosowanie mają postanowienia § 7 ust. 11 – 16.
10. Z zastrzeżeniem ust. 9 Usługobiorca za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Vienna Life może uzyskać podstawowe informacje związane z zawartą Umową a w szczególności informacje o:
  - 1) Okresie Ubezpieczenia,
  - 2) wartości zgromadzonych środków,
  - 3) saldzie wpłat i wypłat,
  - 4) Części Bazowej Rachunku,
  - 5) Części Wolnej Rachunku,
  - 6) szczegółach wpłat,
  - 7) numerze rachunku bankowego dla poszczególnych rodzajów składek,
  - 8) wartości zgromadzonych środków na Rachunkach Lokacyjnych.
11. Za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Vienna Life Usługobiorca może dokonać Dyspozycji wskazania sposobu inwestowania przyszłych składek oraz Dyspozycji konwersji.
12. Korzystanie z Aplikacji mobilnej Vienna Life jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez każdy tydzień w roku kalendarzowym z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej.
13. Składanie dyspozycji za pośrednictwem aplikacji mobilnej Vienna Life jest możliwe w dni robocze, w godzinach 6:00-23:30. W przypadku dyspozycji złożonych w soboty, niedziele i święta, za dzień wpłynięcia danej dyspozycji uznaje się dzień roboczy, następujący po dniu jej złożenia.

## Rozdział 7

### Fax/e-mail § 9

1. W celu skorzystania z Usługi Fax/e-mail Vienna Life udostępniła linię telefoniczną o numerze (22) 332 17 55 oraz następujący adres poczty elektronicznej: info@vialife.pl. Usługa jest realizowana na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem, że Usługobiorca będzie korzystał wyłącznie ze wskazanych wyżej: numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.
2. Aby skorzystać z Usługi Fax/e-mail, należy dysponować urządzeniem służącym do odbioru i przesyłania na odległość nieruchomości obrazów i tekstów za pomocą sieci telefonicznej (Fax) lub urządzeniem umożliwiającym przesyłanie informacji w sieci komputerowej oraz posiadać adres elektroniczny (e-mail).
3. Usługa Fax/e-mail umożliwia dokonywanie Dyspozycji, których zakres określony jest

w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Vienna Life przyjmuje do realizacji wyłącznie takie Dyspozycje przekazane za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail, które są czytelne, zawierają imię i nazwisko Ubezpieczającego i numer Polisy, w sposób jasny i precyzyjny określają wolę Usługobiorcy oraz są opatrzone własnoręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem podpisu ustanowionym dla danej Umowy – w przypadku dokumentu przesłanego za pośrednictwem faksu podpis pod jego treścią, a w przypadku poczty e-mail załącznik zawierający zeskanowaną treść Dyspozycji opatrzoną własnoręcznym podpisem, zgodnym z przyjętym wzorem podpisu. W przypadku, gdy pojawiają się problemy z otwarciem załącznika, Vienna Life skontaktuje się z Ubezpieczającym w celu ustalenia treści Dyspozycji.
5. Korzystanie z Usługi Fax/e-mail jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez każdy tydzień w roku przez całą dobę z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Dyspozycje złożone za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 16.00 uważa się za doręczone do Vienna Life w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

## Rozdział 8

### Odpowiedzialność § 10

1. Usługobiorca dokonuje zlecenia Dyspozycji na własne ryzyko i na własną odpowiedzialność w zakresie skutków ekonomicznych swoich decyzji.
2. Vienna Life odpowiada za terminowe i zgodne z treścią wykonanie Dyspozycji złożonych poprzez Usługobiorcę.
3. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane przez dostęp nieumocowanej osoby trzeciej do Usług określonych w niniejszym Regulaminie w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Vienna Life, taka osoba trzecia wejdzie w sposób nieuprawniony bądź nieautoryzowany w posiadanie informacji niezbędnych do identyfikacji klienta lub ustanowionych przez Usługobiorcę zabezpieczeń, umożliwiających korzystanie z Usług.
4. Vienna Life nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Vienna Life, w tym w szczególności spowodowane:
  - 1) działaniem siły wyższej – obejmujące m.in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne,
  - 2) decyzją organów władzy publicznej lub aktem ustawowym lub wykonawczym do ustawy,
  - 3) opóźnieniem bądź błędami w transmisji danych, wynikającymi z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy telekomunikacyjnych, awarii sieci telefonii komórkowych oraz opóźnien spowodowanych działaniem telekomunikacji lub poczty.

## Rozdział 9

### Tryb i warunki zmian oraz wycofania Usługi oraz ograniczenia dostępu do Usług § 11

1. Z ważnych powodów Vienna Life zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie zakresu Usług, jak również możliwość zaprzestania ich świadczenia. Zmiana taka będzie skuteczna z chwilą udostępnienia zmienionej treści Regulaminu na stronach internetowych Vienna Life. Do ważnych powodów należą w szczególności:
  - 1) dodanie nowej Usługi,
  - 2) rozszerzenie zakresu istniejących Usług,
  - 3) pojawienie się ograniczeń technicznych, związanych ze świadczonymi Usługami, uniemożliwiających świadczenie danej Usługi w całości bądź w części,
  - 4) niewielkie zainteresowanie Usługobiorców daną Usługą uzasadniające jej wycofanie bądź zmianą zakresu,
  - 5) zasadniczy wzrost kosztu świadczenia danej Usługi przez Vienna Life, spowodowany zmieniającymi się uwarunkowaniami zewnętrznymi, niezależnymi od Vienna Life,
  - 6) pojawienie się nowych kanałów świadczenia usług związanych z wykonywaniem Umów, które mogą zastępować dotychczasowe,
  - 7) inne ważne przyczyny, związane ze zmianą warunków zewnętrznych uzasadniające zmianę.
2. Vienna Life zaleca, aby Usługobiorca każdorazowo przed skorzystaniem z Usługi zapoznał się z aktualną treścią Regulaminu.
3. Vienna Life zastrzega, że z przyczyn technicznych może wystąpić przerwa w dostępie do poszczególnych Usług.

## Rozdział 10

### Reklamacje § 12

1. Tryb postępowania reklamacyjnego został opracowany w oparciu o przepisy ustawy z dnia 5 stycznia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Prawo do składania reklamacji związanej z zawarciem lub wykonywaniem Umowy przez Ubezpieczyciela posiada osoba, która złożyła wniosek o zawarcie Umowy, Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2 reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) Korespondencyjnie – na adres Ubezpieczyciela, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów prawa pocztowego,
  - 2) Poczta elektroniczną – na adres mailowy wskazany do składania reklamacji,
  - 3) Osobiście – w siedzibie Ubezpieczyciela lub w dowolnym Biurze Obsługi Klienta Ubezpieczyciela,
  - 4) Telefonicznie – poprzez Infolinię.
4. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż

- w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 5. Vienna Life zastrzega, że z przyczyn technicznych może wystąpić przerwa w dostępie do poszczególnych Usług.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od jej otrzymania, Ubezpieczyciel przekaze w ww. terminie wyjaśnienia dotyczące przyczyny opóźnienia rozpatrzenia reklamacji, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem, iż nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
  6. Ubezpieczyciel przekaze odpowiedź na zgłoszoną reklamację w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Ubezpieczyciel może przekazać odpowiedź za pomocą poczty elektronicznej, o ile osoba zgłaszająca reklamację złożyła taki wniosek.
  7. Aktualne dane telefoniczne mailowe i adresowe znajdują się w danych kontaktowych na stronie internetowej Ubezpieczyciela: [www.viennalife.pl/kontakt/](http://www.viennalife.pl/kontakt/)
  8. Na żądanie Klienta Ubezpieczyciel przekaze potwierdzenie złożenia reklamacji - pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Vienna Life zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzonych z Usługobiorcą, Pełnomocnikiem oraz do przechowywania nagranych rozmów na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
  5. W indywidualnych przypadkach Vienna Life może ustalić z Usługobiorcą zasady świadczenia usług na warunkach odbiegających od niniejszego Regulaminu.
  6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
  7. Zwroty i terminy rozpoczynające się wielką literą, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mających zastosowanie do poszczególnych Umów.
  8. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Nr 522/2016 Zarządu Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group z dnia 20 grudnia 2016 roku i z dniem 20 grudnia 2016 r. roku zastępuje dotychczasowe zasady świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.

## Rozdział 11

### Postanowienia końcowe

#### § 13

1. Za korzystanie z Usług Vienna Life nie pobiera od Usługobiorców dodatkowych opłat.
2. Usługobiorcę obciąża koszt transmisji danych według stawek operatora, z którego usług Usługobiorca korzysta.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do nieprzekazywania Vienna Life treści o charakterze bezprawnym.

  
Paweł Ziomba  
Prezes Zarządu

  
Witold Czechowski  
Członek Zarządu

## Załącznik 1

### do Regulaminu świadczenia dodatkowych usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu

- 1) Rodzaje Dyspozycji realizowane za pomocą Usługi Fax/e-mail<sup>1</sup>;
- 2) Złożenie oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy<sup>2</sup>
- 3) Złożenie oświadczenia o rezygnacji z wniosku o zawarcie Umowy/deklaracji przystąpienia do Umowy
- 4) Złożenie wniosku o zmianę Daty Dożycia
- 5) Złożenie dyspozycji Konwersji lub inwestowania składek
- 6) Złożenie wniosku o zawieszenie opłacania Składek Regularnych
- 7) Złożenie wniosku o uruchomienie lub wyłączenie usługi dodatkowej
- 8) Zgłoszenie zmiany danych osobowych i teleadresowych
- 9) Złożenie wniosku o zmianę częstotliwości opłacania Składki Regularnej
- 10) Złożenie wniosku o przekształcenie Umowy w Umowę bezskładkową (dotyczy umów ubezpieczenia indywidualnego)
- 11) Złożenie wniosku o przekształcenie Polisy w Polisę bezskładkową (dotyczy umów ubezpieczenia grupowego)
- 12) Złożenie reklamacji, odwołania
- 13) Złożenie wniosku o obniżenie wysokości Składki Regularnej
- 14) Złożenie wniosku o podwyższenie wysokości Składki Regularnej
- 15) Potwierdzenie płatności
- 16) Złożenie wniosku o powrót do Umowy ze Składką Regularną
- 17) Złożenie wniosku o wydanie duplikatu Polisy
- 18) Złożenie wniosku o wyjaśnienie zasad ubezpieczenia
- 19) Złożenie dyspozycji w sprawie indeksacji Składki Regularnej
- 20) Złożenie wniosku o przedłużenie terminu płatności Składki Regularnej
- 21) Złożenie prośby o przesłanie formularzy stosowanych przez Vienna Life
- 22) Złożenie prośby o wyjaśnienie płatności
- 23) Złożenie prośby o przesłanie blankietów wpłat składek
- 24) Złożenie prośby o wyliczenie wartości przysługujących z Umowy świadczeń
- 25) Odwołanie usługi Polecenia Zapłaty

<sup>1</sup> Dyspozycja przesłana za pośrednictwem Usługi fax/e-mail powinna mieć formę pisemną i zawierać własnoręczny podpis klienta, zgodny ze wzorem z wniosku o zawarcie Umowy/deklaracji przystąpienia do Umowy lub nowym wzorem podpisu ustalonym w trakcie wykonywania Umowy.

<sup>2</sup> Z zastrzeżeniem, że złożenie oświadczenia woli powoduje zamknięcie Rachunku Jednostek Funduszy. Do wypłaty środków zgromadzonych w ramach Umowy niezbędne jest doręczenie do siedziby Vienna Life oryginału oświadczenia o odstąpieniu.