

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Stosownie do postanowień art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady świadczenia przez Vienna Life usług drogą elektroniczną w ramach aplikacji funkcjonujących odpowiednio pod adresem internetowym www.twojrachunek.pl oraz www.portalklienta.viennalife.pl.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną należy zapoznać się z Regulaminem, który jest udostępniony pod adresem www.twojrachunek.pl oraz www.portalklienta.viennalife.pl w formie, która umożliwia jego pozyskanie, otwieranie i utrwalanie za pomocą używanego systemu teleinformatycznego.

§ 2. DEFINICJE

Wyrażenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Vienna Life** - Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162A, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000043309, NIP: 5272052806, działająca na podstawie zezwolenia Ministra Finansów wydanego decyzją DU /682/AU/AP/97 z dnia 30 września 1997 roku, na wykonywania działalności ubezpieczeniowej w Dziale I grupy 1-5 załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
 - 2) **Aplikacje** - udostępnione przez Vienna Life aplikacje Twój Rachunek oraz Moja Vienna, dostępne odpowiednio pod adresem internetowym www.twojrachunek.pl oraz www.portalklienta.viennalife.pl.
 - 3) **Centrum Relacji z Klientami (CRK)** - centrum obsługi Klientów dostępne od poniedziałku do piątku od 8:00 do 18:00 pod numerem telefonu 22 460 22 22 lub pod adresem email: kontakt@viennalife.pl.
 - 4) **Hasło** - ciąg znaków alfanumerycznych od odpowiedniej długości i stopniu skomplikowania, który wraz z Loginem umożliwia Klientowi dostęp do aplikacji Twój Rachunek lub Moja Vienna.
 - 5) **Klient** - osoba składająca wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający lub Ubezpieczony posiadający Konto w aplikacji Twój Rachunek lub Moja Vienna.
 - 6) **Kod aktywacyjny** - jednorazowy ciąg znaków wymagany przy aktywacji lub resetacji hasła.
 - 7) **Konto** - przypisane do konkretnego Klienta konto użytkownika w ramach aplikacji Twój Rachunek lub Moja Vienna.
 - 8) **Login** - numer PESEL, a w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL numer dokumentu tożsamości albo unikatowy numer nadawany przez Vienna Life.
 - 9) **mojeID** - system pozwalający na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia dostarczone przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa.
 - 10) **Moja Vienna** - aplikacja dostępna pod adresem www.portalklienta.viennalife.pl, która umożliwia Klientom korzystanie z określonych w niej Usług.
 - 11) **Umowa** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji Twój Rachunek i Moja Vienna.
 - 12) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która zawarła z Vienna Life umowę ubezpieczenia.
 - 13) **Ubezpieczony** - podmiot objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Ubezpieczającym a Vienna Life.
 - 14) **Usługi** - zbiór funkcjonalności Aplikacji umożliwiający Klientowi dokonanie określonych czynności drogą elektroniczną związanych ze złożonym wnioskiem o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zawartą umową ubezpieczenia, przy czym zakres dostępnych dla Klienta funkcji zależy od warunków zawartej umowy ubezpieczenia oraz uprawnień Klienta, a także rodzaju Aplikacji.
 - 15) **Twój Rachunek** - aplikacja udostępniona przez Vienna Life, dostępna pod adresem internetowym www.twojrachunek.pl, oferująca Klientom możliwość korzystania z określonych w niej Usług.
- b) **Saldo Subkonta** - informacja przedstawiająca szczegóły dotyczące wybranej polisy, podzielonej na subkonta (jeśli subkonta występują w produkcie dla wybranej polisy), gdzie Klientowi prezentowany jest stan aktywów na wybranej polisie w podziale na poszczególne ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe. W ramach usługi wskazane są informacje o nazwie funduszu, bieżącej cenie jednostki uczestnictwa, liczbie jednostek zgromadzonych na rachunku polisy oraz wartość aktywów w poszczególnych funduszach.
 - c) **Alokacja Składki** - usługa przedstawiająca procentowy podział nowej składki pomiędzy fundusze (z listy dostępnych w danym produkcie), która umożliwia sprawdzenie aktualnej alokacji składki, historii dokonanych zleceń alokacji oraz złożenie zlecenia zmiany alokacji składki.
 - d) **Transfer** - usługa umożliwiająca przeniesienie między funduszami części lub całości środków zgromadzonych na rachunku Ubezpieczającego poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa jednego funduszu i nabycie jednostek uczestnictwa innego funduszu. Klient może wybrać zakładkę Historia Zleceń, gdzie znajduje się informacja o dokonanych transferach środków, albo Zlecenie Transferu, gdzie Klient ma możliwość zlecenia nowego Transferu.
 - e) **Historia Zleceń** - umożliwia Klientowi zapoznanie się z historią złożonych dla wybranej polisy zleceń transferów i alokacji, konwersji oraz wypłaty.
 - f) **Historia rachunku** - umożliwia Klientowi zapoznanie się z historią transakcji na rachunku polisy oraz historią wpłat składek w wybranym okresie.
 - g) **Zestawienie roczne** - usługa pozwalająca na pobranie wydruku zestawienia rocznego za określony rok polisowy, zawierającego informacje o przysługujących świadczeniach z tytułu zawartej z Vienna Life umowy ubezpieczenia.
 - h) **Dodaj Uposażonego** - informacja prezentująca dane wskazanych osób uposażonych/uposażonych zastępczych.
 - i) **Lista funduszy** - lista funduszy dostępnych dla wybranej polisy i zawierająca informacje o bieżącej wartości jednostki uczestnictwa oraz dziennej zmianie tej wartości.
 - j) **Umowy dodatkowe** - usługa, dzięki której Klient może sprawdzić zawarte umowy dodatkowe przypisane do określonej polisy. Zestawienie zawiera nazwę umowy ubezpieczenia, składkę, sumę ubezpieczenia oraz datę rozpoczęcia odpowiedzialności Vienna Life z tytułu umowy ubezpieczenia.
 - k) **Przebiegowanie składek** - usługa umożliwiająca Klientowi zlecenie przekięgowania środków (jednostek uczestnictwa) z subkonta składek dodatkowych na subkonto składek regularnych/ subkonto składek inwestycyjnych w obrębie tej samej polisy.
 - l) **Poczta** - dostęp do poczty elektronicznej, za pomocą której Klient może kontaktować się z Centrum Relacji z Klientami, zarówno wysyłając, jak i otrzymując wiadomości.
 - m) **Dane osobowe** - umożliwia Klientowi zapoznanie się z zapisanymi w systemie danymi, historią zmian oraz dająca możliwość złożenia zlecenia zmiany danych Klienta.
 - n) **Zmiana hasła** - umożliwia Klientowi zmianę Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
 - o) **Wyloguj się** - umożliwia poprawne opuszczenie szyfrowanej strony Twojego Rachunku.
 - p) **Zlecenie Transferu** - umożliwia Klientowi zlecenie nowego Transferu.
4. Aplikacja Vienna Life obejmuje usługi dla produktów oferowanych przez Vienna Life w następującym zakresie:
 - a) **Twoje wnioski o polisę** - tu znajdują się informacje (wysokość składki, data wystawienia, status) o wnioskach Klienta o zawarcie umowy ubezpieczenia złożonych w postaci elektronicznej. Umożliwia podpisanie złożonych wniosków, przy pomocy uwierzytelnienia tożsamości za pośrednictwem mojeID.
 - b) **Twoje dokumenty** - umożliwia złożenie dyspozycji i zleceń w postaci elektronicznej, przy pomocy uwierzytelnienia tożsamości za pośrednictwem mojeID.
 - c) **Zgłoś zdarzenie** - umożliwia złożenie wniosku o wypłatę świadczenia z tytułu śmierci, dożycia, zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.

§ 4. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Złożenie przez Klienta oświadczenia o akceptacji warunków Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Vienna Life (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z zawarciem Umowy z Vienna Life.
2. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Aplikacji i Usług świadczonych przez Vienna Life świadczonych drogą elektroniczną.

§ 3. ZAKRES USŁUG

1. Aplikacja Twój Rachunek obejmuje usługi dla produktów oferowanych przez Vienna Life w następującym zakresie:
 - a) **Polisy na Życie** - tabela z listą aktualnych polis dotyczących Klienta.

- Rozwiązanie Umowy (rezygnacja z korzystania z Aplikacji i Usług) może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez każdą ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
- Vienna Life może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i zablokować Klientowi dostęp do Aplikacji, jeżeli:
 - Klient nie przestrzega postanowień Regulaminu,
 - Klient wykorzystuje Aplikację do celów niezgodnych z prawem,
 - Klient podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu danych w Aplikacji,
 - Klient działa na szkodę Vienna Life lub innych Klientów Aplikacji.
- Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trakcie trwania umowy ubezpieczenia zwartej przez Klienta i Vienna Life nie powoduje jej rozwiązania.

§ 5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH APLIKACJI TWÓJ RACHUNEK I MOJA VIENNA

- Vienna Life świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji Twój Rachunek oraz Moja Vienna.
- Usługi w ramach aplikacji Twój Rachunek oraz Moja Vienna są świadczone przez Vienna Life bezpłatnie przez całą dobę, przez 7 (słownie: siedem) dni w tygodniu, z zastrzeżeniem, że Klient ponosi we własnym zakresie koszty połączeń internetowych zgodnie z obowiązującą stawką dostawcy internetu, z usług którego korzysta. Vienna Life zastrzega sobie prawo do przerwy w świadczeniu Usług w przypadku wystąpienia awarii lub potrzeby przeprowadzania prac konserwacyjnych lub modernizacji technicznej Aplikacji.
- Korzystanie z Twojego Rachunku jest możliwe przez osoby, które spełniły następujące warunki:
 - mają status Klienta,
 - zapoznały się z Regulaminem i zaakceptowały go,
 - aktywowały Konto w tej aplikacji.
- Korzystanie z Moja Vienna jest możliwe przez osoby, które:
 - mają status Klienta i złożyły wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia wybierając opcję weryfikacji tożsamości poprzez usługę mojeID albo
 - chcą złożyć wniosek o wypłatę świadczenia, a nie posiadają statusu Klienta,
 - zapoznały się z Regulaminem i zaakceptowały go.
- Do korzystania z Twojego Rachunku oraz Moja Vienna wymagane jest urządzenie z dostępem do sieci Internet wyposażone w przeglądarkę internetową, która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów JavaScript. Zalecane są aktualne wersje przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge.
- Do poprawnej i wygodnej pracy z aplikacją Twój Rachunek oraz Moja Vienna wymagana jest aplikacja umożliwiająca obsługę plików w formacie PDF i łącze internetowe. Klient powinien posiadać także aktywne konto poczty elektronicznej oraz telefon umożliwiający odbieranie wiadomości SMS.
- Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Twojego Rachunku oraz Moja Vienna, urządzenie, z którego korzysta Klient, w szczególności powinno posiadać:
 - system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
 - skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
 - aktywowaną funkcję akceptacji plików cookie oraz JavaScript w przeglądarce internetowej,
 - oprogramowanie umożliwiający odczyt plików w formacie PDF.
- Aplikacje Twój Rachunek oraz Moja Vienna wykorzystują pliki cookie, które służą do wymiany informacji pomiędzy aplikacjami a przeglądarką internetową Klienta korzystającego z Usług.
- Bezpieczeństwo transmisji danych dokonywanych w ramach Usługi Twój Rachunek oraz Moja Vienna zapewnia szyfrowana wersja protokołu HTTP z użyciem protokołu TLS. Klient powinien jednak w szczególności korzystać z bezpiecznych sieci Wi-Fi, analizować zagrożenia i ryzyka związane z cyberbezpieczeństwem i stosować odpowiednie działania by zapewnić je sobie oraz urządzeniom, którymi się posługuje.
- Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki lub uszkodzenia występujące na sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Klient, uniemożliwiających lub ograniczających prawidłowe używanie Aplikacji lub ich funkcjonalności.
- W przypadku, gdy Klient w trakcie korzystania z Aplikacji dostrzeże oznaki jej nieprawidłowego lub nietypowego działania powinien natychmiast zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy Vienna Life za pośrednictwem Centrum Relacji z Klientami. Klient jest zobowiązany zgłaszać Usługodawcy informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z używaniem Aplikacji, w tym o podejrzeniach ujawnienia danych uwierzytelniających (loginu lub hasła) nieuprawnionym osobom trzecim, na adres e-mail: iod@vig-polska.pl.
- Klient jest zobowiązany starannie analizować komunikaty i ostrzeżenia generowane przez Aplikację podczas jej używania i stosować się do ich treści.

- Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z używaniem Aplikacji powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń: braku możliwości używania Aplikacji lub świadczenia Usług lub z tytułu nienależytego świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Vienna Life, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej; przerw w dostępności Aplikacji, o których mowa w Regulaminie; awarii sieci Internet.
- Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Klient, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń: nieprawidłowego korzystania przez Klienta z Aplikacji lub którejkolwiek jej funkcjonalności; niestosowania się przez Użytkownika do postanowień Regulaminu; naruszenia przez Klienta praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi przez Użytkownika do Aplikacji.

§ 6. UZYSKANIE DOSTĘPU DO KONTA TWÓJ RACHUNEK

- W celu uzyskania dostępu do Konta, przed pierwszym logowaniem do aplikacji Twój Rachunek Klient musi dokonać aktywacji Konta. Aktywację konta można przeprowadzić internetowo lub poprzez kontakt z Centrum Relacji z Klientami.
- Internetowa aktywacja Konta odbywa się poprzez link „Aktywacja konta” dostępny na stronie internetowej twojrachunek.pl. Podczas aktywowania Konta konieczne jest podanie przez Klienta danych, przechodząc przez kolejne etapy udoświadczanego formularza. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi przez Ubezpieczającego podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu aktywacyjnego. Proces aktywacji Konta kończy się ustanowieniem przez Klienta Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
- Warunkiem korzystania z aplikacji Twój Rachunek jest każdorazowe poprawne wprowadzenie Loginu i Hasła. Pięciokrotne błędne wprowadzenie Hasła powoduje blokadę Konta.
- W przypadku utraty Hasła lub zablokowania Konta Klient może zresetować Hasło lub odblokować Konto, korzystając z opcji „Reset hasła” dostępnej na stronie internetowej twojrachunek.pl. Podczas resetu hasła konieczne jest podanie przez Klienta danych, przechodząc przez kolejne etapy udoświadczanego formularza. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi przez Ubezpieczającego podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu aktywacyjnego. Reset hasła kończy się ustanowieniem przez Klienta nowego Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
- Kod aktywacyjny można uzyskać podczas procesu aktywowania Hasła lub resetu Hasła w formie wiadomości SMS lub e-mail, które ważne są przez 10 minut po ich wygenerowaniu. Kod aktywacyjny można również uzyskać w formie listownej, zamawiając taką korespondencję podczas kontaktu z Centrum Relacji z Klientami.

§ 7. UZYSKANIE DOSTĘPU DO KONTA MOJA VIENNA

- W celu uzyskania dostępu do Konta, przed logowaniem do aplikacji Moja Vienna Klient musi zapoznać się z regulaminem usługi oraz zweryfikować swoje dane za pomocą usługi mojeID.
- Weryfikacja danych odbywa się poprzez naciśnięcie przycisku Potwierdź tożsamość z mojeID, który znajduje się na głównej stronie internetowej aplikacji pod adresem www.portalklienta.viennalife.pl. W czasie procesu weryfikacji konieczna jest zgoda na przekazanie danych za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu autoryzacyjnego.
- Warunkiem korzystania z aplikacji Moja Vienna jest poprawne przeprowadzenie procedury weryfikacji za pośrednictwem systemu mojeID.
- W celu umożliwienia składania dyspozycji na numer telefonu przypisany do klienta zostanie wysłany jednorazowy kod autoryzacyjny.
- W ramach systemu mojeID, za zgodą użytkownika, mogą zostać przekazane dodatkowe dane.

§ 8. UTRATA DOSTĘPU DO KONTA

- Utrata dostępu do Konta następuje w wyniku zamknięcia wszystkich umów ubezpieczenia lub zaprzestania świadczenia poszczególnych Usług przez Vienna Life. Zamknięcie dostępu do Konta następuje po 30 dniach od zamknięcia ostatniej umowy ubezpieczenia.
- Utrata dostępu do Konta może nastąpić także poprzez złożenie przez Klienta rezygnacji z Usług za pośrednictwem Centrum Relacji z Klientami oraz w sytuacjach opisanych w §4 Regulaminu.

§ 9. KORZYSTANIE Z USŁUG W RAMACH APLIKACJI TWÓJ RACHUNEK

- Po prawidłowym podaniu Loginu oraz Hasła zostaje uruchomiona strona główna aplikacji Twój Rachunek. Jeżeli Klient nie wykona żadnych akcji po zalogowaniu się, po 10 minutach ze względów bezpieczeństwa nastąpi automatyczne wylogowanie Klienta z Twojego Rachunku. Aby znów korzystać z Twojego Rachunku, należy się ponownie zalogować.
- Klient jest zobowiązany do korzystania z Twojego Rachunku w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.

3. Korzystając z Usług, Klient jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
4. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu oraz Hasła i nieudostępniania ich osobom trzecim.
5. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Klienta Loginu oraz Hasła osobom nieupoważnionym.
6. Klient zobowiązany jest do osobistego użytkownika przypisanego do niego Konta. Wszelkie nieautoryzowane użytkowanie Konta przez osoby trzecie powinno zostać niezwłocznie zgłoszone do Centrum Relacji z Klientami.
7. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek lub w związku z korzystaniem z nieautoryzowanych przez Vienna Life aplikacji internetowych lub nieautoryzowanych przez Vienna Life stron internetowych. Wszelkie informacje o autoryzowanych aplikacjach można uzyskać, kontaktując się z Centrum Relacji z Klientami.
8. Podczas korzystania z Usług w ramach Twojego Rachunku zabrania się Klientom dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 10. KORZYSTANIE Z USŁUG W RAMACH APLIKACJI MOJA VIENNA

1. Po prawidłowym zalogowaniu uruchomiona zostaje strona główna aplikacji Moja Vienna. Jeżeli Klient nie wykona żadnych akcji po zalogowaniu się, po 15 minutach ze względów bezpieczeństwa nastąpi automatyczne wylogowanie Klienta z systemu. Aby znów korzystać z aplikacji Moja Vienna, należy się ponownie zalogować.
2. Klient jest zobowiązany do korzystania z serwisu Moja Vienna w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
3. Korzystając z Usług, Klient jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
4. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Klienta danych umożliwiających logowanie do serwisu osobom nieupoważnionym.
5. Klient zobowiązany jest do osobistego użytkownika przypisanego do niego Konta. Wszelkie nieautoryzowane użytkowanie Konta przez osoby trzecie powinno zostać niezwłocznie zgłoszone do Centrum Relacji z Klientami.
6. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek lub w związku z korzystaniem z nieautoryzowanych przez Vienna Life aplikacji internetowych lub nieautoryzowanych przez Vienna Life stron internetowych. Wszelkie informacje o autoryzowanych aplikacjach można uzyskać, kontaktując się z Centrum Relacji z Klientami.
8. Podczas korzystania z Usług w ramach Moja Vienna zabrania się Klientom dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd. Klient nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić Moją Viennę na awarię, a także wprowadzać treści zawierające wirusy lub złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać zakłócenia lub uszkodzenie Mojej Vienny. Klient jest zobowiązany korzystać z Twojej Vienny w sposób nie naruszający praw innych Klientów.

§ 11. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient może składać do Vienna Life zastrzeżenia, które dalej będą nazywane reklamacjami, dotyczące świadczonych przez Vienna Life Usług.
2. Reklamację można złożyć w jednostce Vienna Life obsługującej klientów, w szczególności w biurze przy Al. Jerozolimskich 162A w Warszawie (02-342).
3. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji należy podać: imię, nazwisko, numer polisy lub numer PESEL oraz dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
4. Reklamację można złożyć:
 - a) na piśmie – osobiście w jednostce Vienna Life obsługującej klientów albo przesyłką pocztową nadaną na adres Vienna Life, albo wysłana na adres doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 460 22 22 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej jednostce obsługującej klientów,
 - c) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pomocą udostępnionych przez Vienna Life aplikacji Twój Rachunek oraz Moja Vienna, dostępnych pod adresem internetowym www.twojrachunek.pl oraz www.portalklienta.viennalife.pl.
5. Vienna Life potwierdzi wpływ reklamacji na żądanie składającego.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Wysłanie odpowiedzi przed upływem powyższego terminu oznacza jego dochowanie.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie lub – na wniosek składającego reklamację – pocztą elektroniczną, o ile składający reklamację wskazał swój adres poczty elektronicznej.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni (gdy zachodzi konieczność uzyskania informacji lub dokumentów od osób trzecich), Vienna Life poinformuje składającego reklamację o:
 - a) przyczynach opóźnienia,
 - b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

- c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Vienna Life reklamacji.
9. W razie nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji składający reklamację może złożyć do Vienna Life odwołanie. Do składania i rozpatrywania odwołań stosuje się odpowiednio zasady dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji.
10. Klient będący konsumentem może składać skargi i wnioski do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
11. Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy rozpatruje złożone wnioski na zasadach określonych w Ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
12. Właściwym dla Vienna Life podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
13. Powództwo o roszczenie wynikające ze świadczonych przez Vienna Life Usług można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
14. Vienna Life informuje, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma ta umożliwia dochodzenie roszczeń, wynikających z umów oferowanych przez Internet lub za pośrednictwem innych środków elektronicznych (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma znajduje się na stronie internetowej ec.europa.eu/consumers/odr/. Jednocześnie informujemy, że adres e-mail Vienna Life to kontakt@viennalife.pl.

§ 12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych zostały określone przez Vienna Life w klauzuli informacyjnej udostępnionej pod adresem internetowym: <https://www.viennalife.pl/rodo>.
2. Zasady wykorzystywania plików cookies w związku z używaniem Aplikacji, określa polityka prywatności i plików cookies dostępna pod adresem internetowym <https://viennalife.pl/nota-prawna/polityka-prywatnosci>.

§ 13. ZMIANY REGULAMINU

1. Vienna Life ma prawo wprowadzić zmiany w Regulaminie z ważnych przyczyn w każdym czasie. Za ważne przyczyny uznaje się zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmiany ich interpretacji mające zastosowanie do świadczenia Usług, rozszerzenie zakresu Usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji, w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności Aplikacji lub z uwagi na wprowadzenie nowych rozwiązań techniczno – organizacyjnych w odniesieniu do Aplikacji.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane przez Vienna Life w postaci ujednoliconego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Vienna Life - www.viennalife.pl - z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym Klientom zapoznanie się z nimi. Niezależnie od zdania poprzedniego, jeśli Vienna Life będzie posiadać stosowne możliwości, informacja o zmianie Regulaminu może być również wysyłana Klientom za pomocą elektronicznych środków porozumiewania się na odległość, o ile zostały one przez nich podane Vienna Life i wyrazili oni stosowną zgodę na kontakt za ich pomocą w powyższym zakresie.
3. Zmiana Regulaminu jest wiążąca dla Klienta po upływie okresu, o którym mowa w ustępie powyżej, jeżeli Klient nie złoży oświadczenia, o którym mowa w ustępie poniższym.
4. Klient, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 7 dni od daty poinformowania go o zmianie Regulaminu, złożyć Vienna Life oświadczenie o braku akceptacji jego zmiany za pośrednictwem CRK. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie umowy o korzystanie z Vienna Life Online z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Klient powinien zaprzestać używania Vienna Life Online.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory pomiędzy Vienna Life a Klientem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Vienna Life.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2024 r. i zastępuje dotychczasowe zasady świadczenia Usług określonych w Regulaminie.